

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA NOVEDADES B&V S.A.C. DE LA CIUDAD DE
TRUJILLO EN EL PERIODO 2016”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. SILVA ABANTO, KENIA MIKEISY

Br. PEREZ ALBITREZ, JAVIER ANGEL

ASESOR:

Ms. ALBITRES HERNÁNDEZ, JULIO ALBERTO

**TRUJILLO – PERÚ
2016**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NOVEDADES B&V S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PERIODO 2016**”, el cual fue realizado con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación es el resultado de un arduo trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

Br. Silva Abanto Kenia Mikeisy

Br. Pérez Albitrez Javier Angel

DEDICATORIA

A mi abuelita por guiar mis pasos, a mis padres a quienes les debo la vida y el ejemplo, a mis hermanos y toda mi familia por su afecto y confianza.

Br. Silva Abanto Kenia Mikeisy

A mis padres, Javier y Olga, por su afecto, comprensión, esfuerzo y sacrificio que hicieron para cumplir esta meta. A mis hermanas por su cariño y apoyo incondicional.

Br. Pérez Albitrez Javier Angel

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a Dios por darme la vida y las fuerzas necesarias para lograr mis objetivos, sobrepasando obstáculos con tenacidad y valentía, a mis padres por el apoyo incondicional y la confianza para recorrer este camino, en donde seremos partícipes del comienzo de una nueva gran historia.

Br. Silva Abanto Kenia Mikeisy

Agradezco a Dios por darme un día más de vida, por darme la fortaleza para superar los obstáculos, y muchas gracias a mi familia por el apoyo incondicional.

Br. Pérez Albitrez Javier Angel

RESUMEN

La presente investigación se titula “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se consideró como muestra poblacional a los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación correlacional donde se usó el total de la población que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como instrumento el cuestionario para recolección de datos, validado a través del coeficiente de Cronbach y a través de juicio de expertos. Los resultados de la investigación han permitido explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C, determinando que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es directa y significativa.

Palabras Claves: Inteligencia, Motivación, Percepción, Relaciones, Desempeño laboral e Inteligencia Emocional.

ABSTRACT

This research is entitled "Relationship between emotional intelligence and job performance of workers of the company News B&V S.A.C. of Trujillo City, in the period 2016", whose overall objective was to determine the relationship between emotional intelligence and performance employment of workers of the company News B&V S.A.C. of the Trujillo City. This investigation considered population sample to the 22 employees of the company News B&V S.A.C. of Trujillo City. This study used correlational design where was used the total population that serves as experimental and witness himself, using the survey technique, and using as an instrument the questionnaire for data collection, validated through Cronbach and by expert judgment. The research results have helped explain the relationship between emotional intelligence and job performance of workers of the company News B&V S.A.C., determining that the relationship between emotional intelligence and job performance of workers of the company News B&V S.A.C. is direct and significant.

Keywords: Intelligence, Motivation, Perception, Relationships, Work Performance and Emotional Intelligence.

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------|------|
| PRESENTACIÓN | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| ÍNDICE | vii |
| LISTA DE TABLAS..... | x |
| LISTA DE CUADROS | xi |
| LISTA DE GRÁFICOS | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 15 |
| 1.1 Formulación del problema | 16 |
| 1.1.1 Realidad problemática..... | 16 |
| 1.1.2 Problema | 18 |
| 1.1.3 Antecedentes del problema | 18 |
| 1.1.4 Justificación..... | 25 |
| 1.2 Hipótesis general | 26 |
| 1.3 Objetivos | 26 |
| 1.3.1 Objetivo general. | 26 |
| 1.3.2 Objetivos específicos. | 27 |
| 1.4 Marco teórico | 27 |
| 1.4.1 La inteligencia emocional. | 27 |
| 1.4.2 Desempeño laboral..... | 32 |
| 1.5. Marco conceptual | 40 |
| II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS..... | 42 |
| 2.1. Material | 43 |
| 2.1.1. Población..... | 43 |
| 2.1.2. Marco de muestreo. | 43 |

| | |
|--|----|
| 2.1.3. Unidad de análisis | 43 |
| 2.1.4. Muestra..... | 43 |
| 2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 43 |
| 2.2. Procedimientos..... | 44 |
| 2.2.1. Diseño de contrastación. | 44 |
| 2.2.2. Análisis de variables | 46 |
| 2.2.3. Procedimiento y análisis de datos. | 48 |
| III. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... | 50 |
| 3.1. Quienes somos | 51 |
| 3.2. Razón social | 51 |
| 3.3. Ubicación | 51 |
| 3.4. Reseña histórica | 51 |
| 3.5. Valores de la empresa | 52 |
| 3.6. Misión | 52 |
| 3.7. Visión..... | 52 |
| 3.8. Organigrama de la empresa..... | 53 |
| IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 54 |
| 4.1. Presentación de resultados: | 55 |
| 4.1.1. Presentación de resultados cuantitativos: | 55 |
| 4.1.1.1. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. para determinar el nivel de inteligencia emocional que poseen..... | 55 |
| 4.1.1.2. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. para determinar el nivel de desempeño laboral..... | 75 |
| 4.2. Discusión de resultados | 93 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 97 |
| Conclusiones | 98 |
| Recomendaciones..... | 99 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 100 |
| ANEXOS..... | 105 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos | 115 |
| Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad de Inteligencia Emocional | 115 |
| Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos | 116 |
| Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Desempeño Laboral | 116 |

LISTA DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Los trabajadores se desenvuelven y expresan de manera correcta con los demás | 55 |
| Cuadro 2. Los trabajadores muestran seguridad en la mayoría de situaciones. | 56 |
| Cuadro 3. Los trabajadores controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos | 56 |
| Cuadro 4. Los trabajadores seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades | 58 |
| Cuadro 5. Los trabajadores se concentran excluyendo las distracciones | 59 |
| Cuadro 6. Los trabajadores prefieren trabajar en equipo..... | 60 |
| Cuadro 7. Los trabajadores evitan excusas para salir de situaciones difíciles | 61 |
| Cuadro 8. Los trabajadores son conscientes que es difícil mantener relaciones cordiales | 62 |
| Cuadro 9. Los trabajadores se sienten motivados y les gusta su trabajo | 63 |
| Cuadro 10. Los trabajadores se controlan ante situaciones adversas | 64 |
| Cuadro 11. Los trabajadores necesitan estimulación para hacer un buen trabajo | 65 |
| Cuadro 12. Los trabajadores evitan emitir opiniones que afecten a los demás | 66 |
| Cuadro 13. Los trabajadores prefieren ser líder | 67 |
| Cuadro 14. Los trabajadores buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles..... | 68 |
| Cuadro 15. Los trabajadores son optimistas ante situaciones difíciles..... | 69 |
| Cuadro 16. Los trabajadores hacen frente a los problemas y buscan su solución | 70 |
| Cuadro 17. Los trabajadores son organizados y motivan a los demás hacerlo | 71 |
| Cuadro 18. Los trabajadores se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas | 72 |
| Cuadro 19. Los trabajadores terminan las actividades que inician..... | 73 |

| | |
|--|----|
| Cuadro 20. Los trabajadores saben decir no cuando es necesario | 74 |
| Cuadro 21. Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas | 75 |
| Cuadro 22. Los trabajadores se comportan de manera cortés con los demás..... | 76 |
| Cuadro 23. Los trabajadores aportan con ideas que mejoren los procesos | 77 |
| Cuadro 24. Los trabajadores se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa..... | 78 |
| Cuadro 25. Los trabajadores utilizan de manera racional los recursos | 79 |
| Cuadro 26. Los trabajadores dan un servicio adecuado a los clientes..... | 80 |
| Cuadro 27. Los trabajadores entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido | 81 |
| Cuadro 28. Los trabajadores brindan ideas que mejoren los procesos | 82 |
| Cuadro 29. Los trabajadores son cuidadosos con los activos de la empresa..... | 83 |
| Cuadro 30. Los trabajadores ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente | 84 |
| Cuadro 31. Los trabajadores se ven afectados en la producción bajo presión | 85 |
| Cuadro 32. Los trabajadores brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos | 86 |
| Cuadro 33. Los trabajadores demuestran conocimiento de los costos y gastos en los incurre la empresa..... | 87 |
| Cuadro 34. Los trabajadores reconocen cumplir su labor de acuerdo a lo establecido | 88 |
| Cuadro 35. Los trabajadores dan muestras de respeto al cliente interno y externo..... | 89 |
| Cuadro 36. Los trabajadores se limitan a cumplir lo indicado por su jefe | 90 |
| Cuadro 37. Los trabajadores se sienten identificados con la organización | 91 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Los trabajadores se expresan y desenvuelven de manera correcta con los demás. | 55 |
| Gráfico 2. Los trabajadores muestran seguridad en la mayoría de situaciones | 56 |
| Gráfico 3. Los trabajadores controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos | 57 |
| Gráfico 4. Los trabajadores seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades | 58 |
| Gráfico 5. Los trabajadores se concentran excluyendo las distracciones..... | 59 |
| Gráfico 6. Los trabajadores prefieren trabajar en equipo | 60 |
| Gráfico 7. Los trabajadores evitan excusas para salir de situaciones difíciles | 61 |
| Gráfico 8. Los trabajadores son conscientes que es difícil mantener relaciones cordiales | 62 |
| Gráfico 9. Los trabajadores se sienten motivados y les gusta su trabajo | 63 |
| Gráfico 10. Los trabajadores se controlan ante situaciones adversas | 64 |
| Gráfico 11. Los trabajadores necesitan estimulación para hacer un buen trabajo..... | 65 |
| Gráfico 12. Los trabajadores evitan emitir opiniones que afecten a los demás..... | 66 |
| Gráfico 13. Los trabajadores prefieren ser líder | 67 |
| Gráfico 14. Los trabajadores buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles. | 68 |
| Gráfico 15. Los trabajadores son optimistas ante situaciones difíciles | 69 |
| Gráfico 16. Los trabajadores hacen frente a los problemas y buscan su solución | 70 |
| Gráfico 17. Los trabajadores son organizados y motivan a los demás hacerlo | 71 |
| Gráfico 18. Los trabajadores se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas | 72 |
| Gráfico 19. Los trabajadores terminan las actividades que inician | 73 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 20. Los trabajadores saben decir no cuando es necesario | 74 |
| Gráfico 21. Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas..... | 75 |
| Gráfico 22. Los trabajadores se comportan de manera cortés con los demás | 76 |
| Gráfico 23. Los trabajadores aportan con ideas que mejoren los procesos | 77 |
| Gráfico 24. Los trabajadores se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa | 78 |
| Gráfico 25. Los trabajadores utilizan de manera racional los recursos | 79 |
| Gráfico 26. Los trabajadores dan un servicio adecuado a los clientes | 80 |
| Gráfico 27. Los trabajadores entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido | 81 |
| Gráfico 28. Los trabajadores brindan ideas que mejoren los procesos | 82 |
| Gráfico 29. Los trabajadores son cuidadosos con los activos de la empresa | 83 |
| Gráfico 30. Los trabajadores ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente..... | 84 |
| Gráfico 31. Los trabajadores se ven afectados en la producción bajo presión..... | 85 |
| Gráfico 32. Los trabajadores brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos | 86 |
| Gráfico 33. Los trabajadores demuestran conocimiento de los costos y gastos en los incurre la empresa..... | 87 |
| Gráfico 34. Los trabajadores reconocen cumplir su labor de acuerdo a lo establecido | 88 |
| Gráfico 35. Los trabajadores dan muestras de respeto al cliente interno y externo | 89 |
| Gráfico 36. Los trabajadores se limitan a cumplir lo indicado por su jefe..... | 90 |
| Gráfico 37. Los trabajadores se sienten identificados con la organización..... | 91 |

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Realidad problemática.

La humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas. Sin duda, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados a entornos cambiantes.

Hoy en día las sociedades se preocupan por valerse de gente capaz, inteligente optimista, segura de sí misma, comprometida con su trabajo, demostrándolo con resultados satisfactorios para las empresas. Novedades B&V S.A.C es una empresa dedicado a la confección y venta de prendas de vestir al por mayor y por menor para el público en general.

B&V S.A.C. es una empresa reconocida por sus bajos precios, los cuales son accesibles a todo el público, así también como sus ofertas y la buena calidad.

En esta empresa los trabajadores constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados estos sentimientos por una baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales, entre otros. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal. Aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así también para brindar una comunicación organizacional efectiva. Es importante tener presente que poseer una adecuada inteligencia emocional es primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es

frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual no desempeñan adecuadamente su trabajo. Por otra parte quienes tienen un CI moderado, o bajo, presentan un mejor desempeño, incluso, a ser triunfadores en su vida laboral y personal. Es en este sentido, cobra importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el desempeño laboral, por lo cual es importante considerar la capacidad de reconocer, los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para conducirse de manera adecuada al momento de trabajar y entrar en contacto con otros colegas. Dicha afirmación es definida por Goleman (1995), como inteligencia emocional, el especialista define que las condiciones intelectuales no es la única garantía para el éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor. Este unido a las necesidades emocionales del personal como equipo le permitirá desarrollar un mejor desempeño y resultados satisfactorios de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día más productiva. La gerencia debe hacerse participativa y trabajar en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso que logre el desarrollo de todas las potencialidades de sus trabajadores para cumplir su papel acorde con las necesidades del entorno. Se debe desarrollar un proceso de gestión participativa donde el gerente y su personal tomen la responsabilidad de dar respuestas a las exigencias del entorno laboral cumpliendo con sus funciones primordiales entre las cuales se encuentra la planificación, necesaria para cada escenario.

1.1.2 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2016?

1.1.3 Antecedentes del problema

1.1.3.1 Antecedentes internacionales.

Pereira (2012), con la tesis “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La investigación se realizó a 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E. =G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas, y se utilizó el método de investigación descriptiva. Los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una relación directa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores, ya que estos tienen un nivel promedio de inteligencia emocional lo que origina que tengan un nivel adecuado en su desempeño laboral. Por lo cual, se recomendó evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

Sum (2015), con la tesis “Motivación y desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La investigación se realizó a 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores. El autor, con los resultados obtenidos durante la investigación, concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, afirmó que la motivación produce en el personal realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se recomendó crear programas de incentivos no monetarios y capacitaciones constantes al personal administrativo sobre temas que ayuden a que ellos estén motivados y así favorezcan su desempeño laboral.

Marcano (2006), con la tesis “Estudio de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa Operaciones de Producción y exploración Nacionales S.A. Sucursal Maturín, Estado Monagas” de la Universidad de Monagas de Venezuela. El trabajo de investigación se realizó con la finalidad de “Estudiar la inteligencia emocional en los empleados de la empresa de Operaciones de producción y Exploraciones Nacionales S.A., en Maturín Estado Monagas, año 2015. El estudio se realizó con una población de 21 personas, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario, la observación no participante

y la recolección de bibliografía. La investigación estudió los factores psicosociales de la inteligencia emocional como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, así como también uno de sus aportes ha sido brindar un instrumento que sirva de guía para informar al personal sobre la importancia del uso y manejo de la inteligencia emocional. De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo concluir que la mayoría de los empleados de la empresa poseen conocimientos muy vagos acerca del significado de la inteligencia emocional. Además, se plantearon las siguientes recomendaciones: Capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional para que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

1.1.3.2 Antecedentes nacionales.

Guadalupe (2010), con la tesis “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de Ventanilla – Callao” de la Universidad San Ignacio de Loyola.

La investigación estudió la relación existente entre el cociente emocional y el nivel de satisfacción laboral en los docentes de Educación Inicial de la red N° 4 de Ventanilla de la Región Callao. El tipo de diseño es descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 28 docentes a los que se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL –SPC) y el inventario de la inteligencia emocional ICE – BarOn; estandarizado por Nelly Ugarriza en el Perú (2004). Los resultados de la investigación permitieron establecer que la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los docentes de educación inicial son variables que no presenta una correlación

significativa. Se recomendó realizar programas o capacitaciones que enfaticen el desarrollo de la inteligencia emocional en los docentes, con el objetivo de formar docentes con un nivel alto en la inteligencia emocional. Además de realizar proyectos o actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales, ya sea a nivel de instituciones educativas, o a nivel de las unidades de gestión educativa (UGEL).

Bustamante, Kawakami & Reátegui (2010), con la tesis “Inteligencia Emocional y Liderazgo en los Gerentes Bancarios del Perú” de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La investigación se basó sobre un estudio cuantitativa correlacional examinó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los gerentes bancarios en el Perú. Para la muestra, se contó con la participación de 102 gerentes bancarios. En el estudio se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación. Asimismo, no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Por otro lado, se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. Los resultados también mostraron una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo. Este estudio intentó realizar una contribución adicional a la teoría alrededor del liderazgo y la inteligencia emocional, y su aplicación en las organizaciones bancarias. Asimismo la investigación recomendó a las entidades bancarias incluir en sus programas de capacitación, orientados a los gerentes, el

desarrollo del liderazgo transformacional.

Torres & Zegarra (2015), con la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, 2014” de la Universidad Nacional del Altiplano

La investigación estudió el nivel de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. La muestra se conformó por 133 docentes. Se utilizó el diseño correlacional no experimental, El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la "t" de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluyó que existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral. Se recomendó implementar programa de mejora del clima organizacional, que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que le permita a la empresa lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral motiva a trabajar mejor.

1.1.3.4 Antecedentes locales.

Saldaña (2015), con la tesis “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos” de la Universidad Nacional de Trujillo.

El trabajo de investigación tuvo por finalidad relacionar la variable Inteligencia Emocional, que es de gran utilidad para desarrollar significativamente las capacidades de los trabajadores, y la variable desempeño laboral. El estudio se realizó con una muestra censal de tipo no probabilística conformada por 15 colaboradores. El tipo de investigación es básica, diseño descriptivo correlacional. Se empleó la técnica de la encuesta. De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo concluir que existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la institución donde se aplicó la investigación. La investigación se recomendó a la ONG Manuela Ramos desarrollar de manera intensiva la inteligencia emocional del personal de CrediMujer, a fin de seguir con un alto desempeño laboral, además de promover el desarrollo de las capacidades de manejo de estrés, con el objeto de crear un buen clima laboral.

Escobedo (2013), con la tesis “La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C. y desempeño laboral” de la Universidad Nacional de Trujillo.

El trabajo es de investigación fue de tipo descriptiva correlacional, tuvo como finalidad determinar si la inteligencia emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C. La empresa Transportes Juvier S.A.C. es una empresa que se dedica al alquiler de maquinaria y volquetes para el movimiento de tierras en el sector minero y de la construcción. Para dar respuesta al planteamiento del problema, la población considerada en el estudio fue de 20 trabajadores. En Transportes Juvier S.A.C. se aplicó la observación y el cuestionario/encuesta para la

recolección de la información, el cual contó con 20 interrogantes con tres alternativas de respuesta. Los resultados de la investigación permitieron establecer que la inteligencia emocional influye directamente en todas nuestras actividades tanto personales, familiares y laborales. Se recomendó la aplicación de la inteligencia emocional dentro de las empresas transportes Juvier S.A.C., ya que conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal laboral, ya que se puede llegar a desarrollar habilidades importantes para que los empleados sean productivos.

Martell & Sánchez (2013), con la tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo -2013” de la Universidad Privada Antenor Orrego.

El estudio fue realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del Gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo llega a mejorar con la implementación de un plan de capacitación. Se encuestó a una muestra de 80 clientes del Gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo. Se utilizó el diseño en sucesión en línea con un solo grupo que sirvió como experimental, se empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 11 preguntas. El autor concluyó que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club mejora, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala.

Se recomendó realizar periódicamente una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto al desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio. Esto quiere decir que, conocer la opinión del cliente, los jefes y compañeros de trabajo, brindan a la empresa una visión más amplia respecto al cliente.

1.1.4 Justificación.

1.1.4.1 Justificación teórica.

El presente trabajo de investigación toma como referencia la teoría de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional y la teoría de Idalberto Chiavenato basado en la gestión del talento humano. Estas teorías nos permitirán desarrollar de manera adecuada la operacionalización de las variables y fundamentar los hallazgos de la presente investigación.

1.1.4.2 Justificación práctica.

El trabajo de investigación contribuirá a conocer y entender si las emociones influyen en el desempeño laboral, esperando que se sus resultados sean aplicados en otras organizaciones contribuyen a mejorar el desempeño laboral. El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le dan al individuo herramientas para mejorar su desempeño; esto facilita la creatividad, las relaciones interpersonales, la motivación, la seguridad y por tanto la garantía del éxito en su trabajo.

1.1.4.3 Justificación social.

Con los resultados se beneficiarán los trabajadores de las empresas, ya que

al conocer los factores que se relacionan con el desempeño laboral vinculados al manejo de las emociones de manera inteligente se permitirá a los colaboradores emplearlos en su bienestar y su contribución al crecimiento de la producción.

1.1.4.4 Justificación metodológica.

La presente investigación utilizó el método científico, demostrándose a través de la prueba de CHI cuadrado la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, debidamente validado por juicio de expertos y a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach lo que asegura su confiabilidad. Asimismo se utilizó la estadística descriptiva para el procesamiento de datos utilizándose el programa SPSS 23.

1.2 Hipótesis general

La relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo es directa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de

la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo el periodo 2016.
- Determinar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo el periodo 2016.
- Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional que más impactan en el desempeño laboral.

1.4 Marco teórico

1.4.1 La inteligencia emocional.

1.4.1.1 Definición.

Popularmente la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades, actividades, capacitación y competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación.

Goleman (2009) considera a la inteligencia emocional como un factor que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades del desarrollo personal.

1.4.1.2 Importancia de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los factores más valiosos de éxito de la vida diaria, donde el coeficiente intelectual (CI) ha sido sustituido por el coeficiente emocional (CE). Es por ello que la inteligencia emocional determinará el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar. La inteligencia emocional brinda herramientas necesarias para enfrentar los obstáculos que permitan alcanzar el éxito y acceder al individuo conocer su sistema psíquico-emocional.

1.4.1.3 Dimensiones de la inteligencia emocional.

Goleman (2009) establece cinco dimensiones de la inteligencia emocional:

Autoconocimiento: Saber que se siente en cada momento, es decir conocer propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una bien basada confianza en uno mismo.

Autorregulación o control de sí mismo: Manejar las emociones, es decir los propios estados internos, impulsos y recursos. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta

habilidad caen contantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional se divide en: autocontrol, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser efectivos para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones. Se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso y con gran capacidad optimista en la consecuencia de los objetivos.

Goleman (2009) precisa que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamientos positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y los colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos emocionales).

Empatía: Percibir lo que sienten los demás es decir, la captación de sentimiento, necesidades e intereses ajenos, ser capaz de ver las cosas, desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Las personas empáticas normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social.

La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces.

Habilidades sociales: Habilidad para inducir en los otros las respuestas

deseables, es decir manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; en una relación e interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir y liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

El arte relacionarse en gran parte es, debido a las habilidad de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia para intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este aparato tal como expone Goleman son autoapertura, la asertividad y la escucha activa.

1.4.1.4 Componentes de la inteligencia Emocional.

Según Goleman (2009) los principales componentes de la inteligencia emocional son:

Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo): Muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos.

Autocontrol emocional (o autorregulación): El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber

reconocer que es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con nuestra pareja, pero si nos dejamos siempre llevar por el calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.

Automotivación: Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos.

Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía): Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

Relaciones interpersonales (o habilidades sociales): Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parece simpáticos, a nuestros, amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes, con nuestros enemigos.

1.4.1.5 Habilidades de Inteligencia Emocional.

Las habilidades prácticas que se desprenden de la Inteligencia Emocional son cinco y puede ser clasificada en dos áreas:

1. Inteligencia Intrapersonal (internas, de autoconocimientos)
2. Inteligencia Interpersonal (externas, de relación)

A) Al primer grupo pertenecen tres habilidades

- La autoconciencia (capacidad de saber que está pasando en nuestro cuerpo y que estamos sintiendo).
- El control emocional (regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado de ánimo y su exteriorización)
- La capacidad de motivarse y motivar a los demás.

B) Al segundo grupo pertenecen dos habilidades

- La empatía (entender que están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva)
- Las habilidades sociales (habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo).

1.4.2 Desempeño laboral.

1.4.2.1. Definición.

El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Stoner (1994, p. 510) afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la

base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

1.4.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

a. Eficiencia

Según Chiavenato (2000) es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

b. Eficacia

Chiavenato (2000) la define como la medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social

mediante el suministro de bienes y servicios.

c. Calidad de servicio

Para Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009) es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

1.4.2.3.Evaluación del Desempeño

En la actualidad, la evaluación del desempeño es la forma más utilizada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial al desarrollo de sí mismo.

Chiavenato (2009, p. 245) dice que la evaluación de desempeño indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

a. Medición del desempeño

Chiavenato (2009, p. 244) afirma que la preocupación principal de las organizaciones por lo general, se centra en la medición, la evaluación de cuatro aspectos centrales:

1. Los resultados: resultados concretos y finales, que una organización desea alcanzar dentro de un periodo determinado.
2. Desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se

pretenden poner en práctica.

3. Competencias: las habilidades individuales que le aportan o agregan las personas.
4. Factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

b. Importancia de evaluar el desempeño

Según Chiavenato (2009, pp. 246-447) dice que es importante retroalimentar sino las personas caminarían a ciegas además de no tener una idea de sus potencialidades.

Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. Recompensas. La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.
2. Realimentación. La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
3. Desarrollo. La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
4. Relaciones. La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.
5. Percepción. La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.

6. **Potencial de desarrollo.** La evaluación proporciona a las organizaciones medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programa de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etc.
7. **Asesoría.** La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a sus colaboradores.

c. Responsables de la evaluación

Chiavenato (2009, pp. 249-251) afirma que las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado:

Autoevaluación de desempeño: Lo ideal sería que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso. Muchas organizaciones han desarrollado esquemas de autoevaluación colectiva en los equipos, la cual ha dado excelentes resultados.

El gerente: En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Esta línea de trabajo ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea gestor de su personal.

El empleado y el gerente: Si la evaluación de desempeño es una responsabilidad de línea y si el mayor interesado en ella es el propio empleado, una alternativa interesante es la aproximación de los dos partes. En esta alternativa, el gerente sirve de guía y orientación

mientras el empleado evalúa su desempeño en función de su retroalimentación suministrada por el gerente; es un intercambio en el que cada uno contribuye para obtener resultados.

Equipo de trabajo: Se evalúa el desempeño de los miembros y programa con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. Además define las metas por alcanzar.

Evaluación de 360°: En la evaluación participa el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. No obstante, ser el centro de atención no es nada fácil para el evaluado, porque este se torna muy vulnerable si no tienes la mente abierta y receptiva al sistema.

Evaluación hacia arriba: Permite que el equipo evalúe cómo proporcione el gerente los medios y recursos para que el equipo alcanzara sus objetivos y como podría incrementar la eficacia del equipo y ayudara mejorar los resultados.

Comisión de evaluación de desempeño: La lleva acabo una comisión especialmente designada para este fin. En este caso es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente en el desempeño de los empleados.

1.4.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.

Cuando un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y desarrolla de manera correcta, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo.

Según Chiavenato (2009, pp. 356–366) los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

a) Beneficios para el individuo:

- Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.

b) Beneficios para el jefe:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

c) Beneficios para la empresa:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.

- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

1.4.2.5. Métodos Tradicionales de Evaluación del Desempeño

Según Chiavenato (2009, pp. 253-257) existen diversos métodos para evaluar el desempeño humano. Evaluar el desempeño de un gran número de personas dentro de las organizaciones, mediante criterios que produzcan equidad y justicia y al mismo tiempo estimulen a las personas, no es una tarea fácil. Los métodos tradicionales más utilizados son:

- a) **Método de escalas gráficas:** Este método presenta factores ya definidos y graduados que miden el desempeño de las personas. Utiliza un cuestionario de doble entrada en donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores. Dichos factores se seleccionan y se escogen para definir las cualidades que se pretende evaluar en las personas. Cada factor se describe de forma simple y sencilla. Cada uno se dimensiona de modo que plasme desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente.
- b) **Método de elección forzada:** Este instrumento está realizado en base a frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Se elabora un bloque conformado por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir sólo una o dos de las que más represente el desempeño del trabajador.
- c) **Método de investigación de campo:** Se basa en la realización de entrevistas con un especialista en evaluación y con el jefe inmediato, con

el fin de evaluar el desempeño de cada subordinado, recopilando las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Permite también la posibilidad de planear conjunto con el jefe inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización.

- d) **Método de incidentes críticos:** Se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de producir resultados positivos o negativos. Se trata de un método que permite al jefe inmediato observar y recopilar hechos excepcionalmente positivos o excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado.

1.5. Marco conceptual

1.5.1. Inteligencia

Para Souza (1999) es la capacidad global del individuo para actuar en forma deliberada, pensar racionalmente y tratar de manera eficaz con su medio.

1.5.2. Inteligencia emocional

Según Goleman (1995) consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

1.5.3. Motivación

Para Robbins (2000) es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

1.5.4. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) es el conjunto de comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

1.5.5. Percepción

Gil (2000) lo considera como el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible.

1.5.6. Relaciones

Para Weisinger (1998) es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

2.1. Material

2.1.1. Población.

La población está constituida por los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

2.1.2. Marco de muestreo.

Registro de personal de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

2.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis lo conforman los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

2.1.4. Muestra

La muestra está conformada por los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. Se realizó mediante muestreo aleatorio simple.

2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

| Técnica | Instrumento | Unidad de análisis |
|----------------|--------------------|--|
| Encuesta | Cuestionario | Trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. |

Encuesta:

Esta herramienta es la más utilizada en la investigación de ciencias sociales. La encuesta será aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C., con la finalidad de recabar información de inteligencia emocional y desempeño laboral que presentan y así poder determinar la relación que existe entre las dos variables.

Cuestionario:

Tamayo & Tamayo (2008), señalan que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

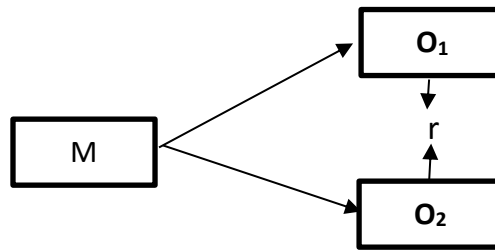
Se elaboraron dos tipos de cuestionarios para ser aplicados a los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. El primero está conformado por 20 preguntas para recabar información adecuada sobre la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. Y el segundo, está conformado por 17 preguntas para obtener información sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C.

2.2. Procedimientos.

2.2.1. Diseño de contrastación.

La presente investigación es correlacional pretende medir el grado de la manera cómo interactúan dos variables entre sí.

Esquema del diseño:



Dónde:

O₁: La inteligencia emocional

O₂: Desempeño laboral

r: Relación

M: Muestra de los trabajadores de la empresa B&V S.A.C.

2.2.2. Análisis de variables

| Problema | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de preguntas |
|---|---|---|----------------------|-----------------------------|-------------------|
| ¿Existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2016? | Inteligencia emocional (V.I) La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en nosotros mismos y en los demás. <i>Goleman (1995)</i> | Es la capacidad de manejar nuestras emociones y comprender las de los demás de manera asertiva para mejorar las relaciones interpersonales. | Autoconocimiento | Correcta Autoevaluación | Escala de Likert |
| | | | | Confianza en sí mismo | |
| | | | Motivación | Desarrollo Personal | |
| | | | | Fuerte impulso a objetivos | |
| | | | Autorregulación | Dominio Emocional | |
| | | | | Confiabilidad e Integración | |
| | | | Empatía | Comprender a los demás | |
| | | | | Trabajo en Equipo | |
| | | | Habilidades Sociales | Colaboración y cooperación | |
| | | | | Resolución de Conflictos | |

| | | | | | |
|--|---|---|---------------------|--|------------------|
| | Desempeño laboral (V.D) Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. <i>Chiavenato (2002)</i> | Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede alcanzar en el cumplimiento de actividades en las cuales se está obligado a ejecutar. | Eficiencia | Productividad (atenciones/personal) | Escala de Likert |
| | | | | Costo + Gasto / medio (servicios prestados/entregas) | |
| | | | Eficacia | Prestación del servicio (uso de productos/atención) | |
| | | | | Impacto (satisfacción del cliente) | |
| | | | | Cobertura (número de atenciones) | |
| | | | Calidad de Servicio | Oportunidad prestaciones | |
| | | | | Mejorar los atributos (producto/servicio) | |
| | | | | Cortesía en atención | |

Variable Inteligencia Emocional

| VARIABLE | Niveles | INDICES |
|------------------------|----------------|----------------|
| Inteligencia Emocional | Deficiente | [20 – 40] |
| | Regular | [41 – 60] |
| | Bueno | [61 – 80] |
| | Excelente | >80 |

Fuente: elaboración Propia

Variable Desempeño Laboral

| VARIABLE | Niveles | INDICES |
|-------------------|----------------|----------------|
| Desempeño Laboral | Deficiente | [17 – 34] |
| | Regular | [35 – 51] |
| | Bueno | [52 – 68] |
| | Excelente | >68 |

Fuente: elaboración Propia

2.2.3. Procedimiento y análisis de datos.

Para procesar los datos obtenidos en la presente investigación se utilizará el software Microsoft Excel.

Las tabulaciones se presentarán en cuadro de doble entrada, gráfico de barras y circulares para medir la frecuencia y proporcionalidad de las respuestas.

Para el análisis de los datos obtenidos también se emplearon: gráficos de barras y circulares.

Escala de medición

Tomaremos en cuenta la escala de Likert, se establecen cinco niveles de calificación para determinar el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

En los cuestionarios se precisó los siguientes niveles:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1. Quienes somos

Novedades B&V S.A.C es una empresa dedicado a la confección y venta de prendas de vestir al por mayor y por menor para el público en general, es reconocida por sus bajos precios, los cuales son accesibles a todo el público, así también como sus ofertas y la buena calidad.

3.2. Razón social

Novedades B&V S.A.C.

3.3. Ubicación

Calle Sinchi Roca #950 Trujillo - La Libertad

3.4. Reseña histórica

Novedades B&V S.A.C es una empresa familiar que inicia sus operaciones en el año 2009 con la confección de ropa para dama. Con el paso de los años fuimos adquiriendo todos los conocimientos necesarios para la elaboración de prendas completas, desde su diseño, corte y confección hasta su venta al consumidor final, por lo cual nos sentimos motivados para lanzarnos a la aventura de fabricar nuestras propias prendas respetando y perfeccionando todos los pasos del proceso de producción. Logrando obtener una gran aceptación por nuestros clientes en los últimos años contando así con nuestra amplia gama de colores, calidad y servicio.

Actualmente contamos con dos tiendas teniendo a su cargo 22 trabajadores, nuestras instalaciones de manufactura y procesamiento de prendas de mezclilla se encuentran en nuestra tienda principal.

3.5. Valores de la empresa

- Calidad
- Innovación
- Compromiso
- Creatividad
- Confianza

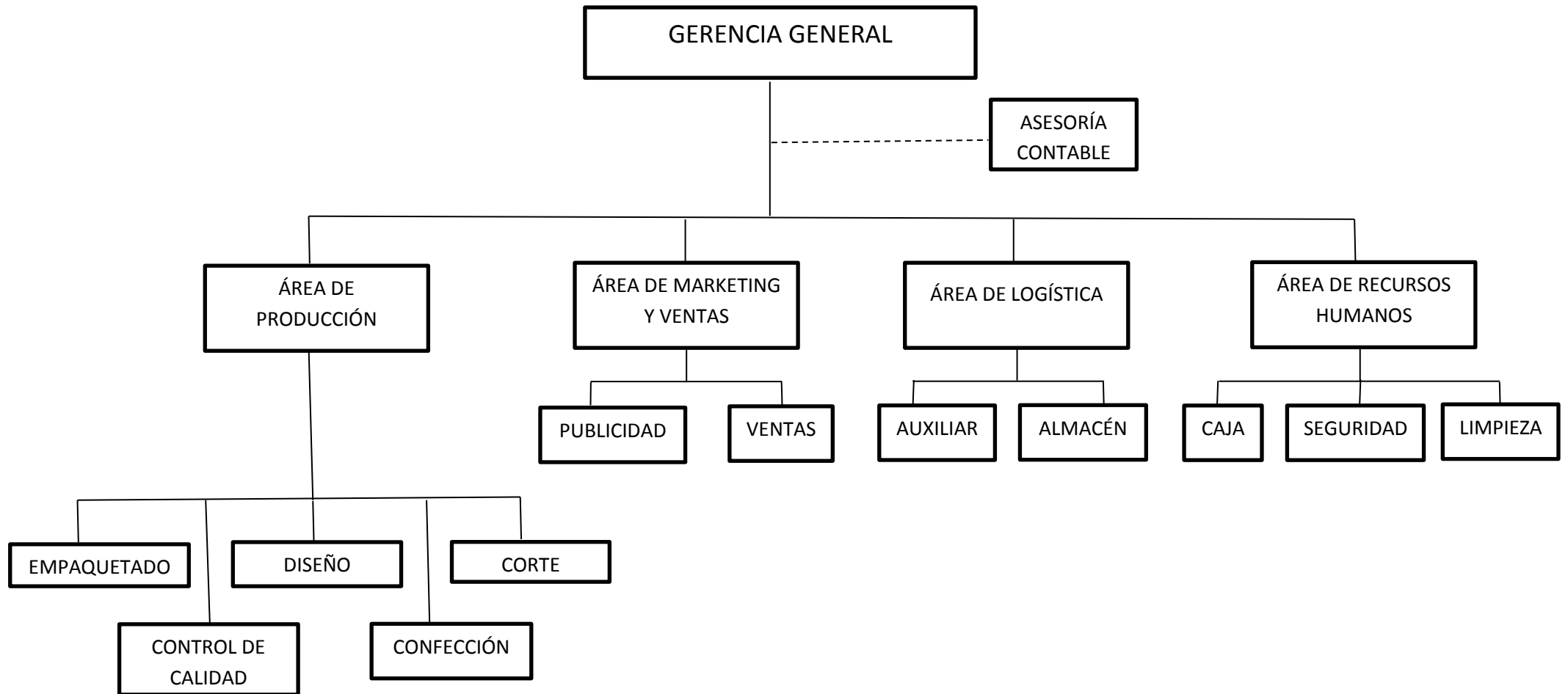
3.6. Misión

Diseñar, Confeccionar y comercializar prendas de vestir en diferentes líneas, con los más altos estándares de calidad, diseños exclusivos y a precios justos, con un recurso humano calificado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con ética, profesionalismo y responsabilidad.

3.7. Visión

Ser una empresa textil integrada, líderes en productos y servicios de óptima calidad, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes contribuyendo al desarrollo de la comunidad.

3.8. Organigrama de la empresa



CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados:

4.1.1. Presentación de resultados cuantitativos:

4.1.1.1. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. para determinar el nivel de inteligencia emocional que poseen.

Cuadro 1.

Los trabajadores se desenvuelven y expresan de manera correcta con los demás

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 22.73 |
| Casi Nunca | 7 | 31.82 |
| A veces | 5 | 22.73 |
| Casi Siempre | 5 | 22.73 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

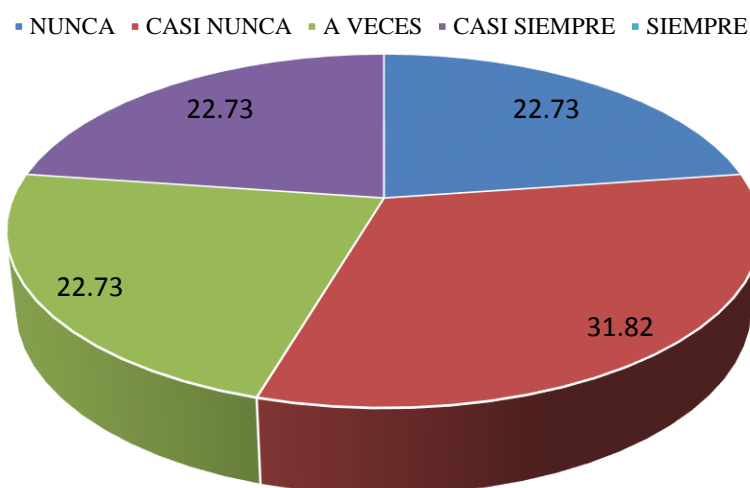


Gráfico 1. Los trabajadores se expresan y desenvuelven de manera correcta con los demás.

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54.55% precisó que no se expresan y desenvuelven de manera correcta con los demás, el 22.73% manifestó que a veces se expresan y desenvuelven de manera correcta con los demás, mientras que el 22.73% refirió que si se expresan y desenvuelven de manera correcta con los demás.

Cuadro 2.

Los trabajadores muestran seguridad en la mayoría de situaciones.

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 10 | 45 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ A veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

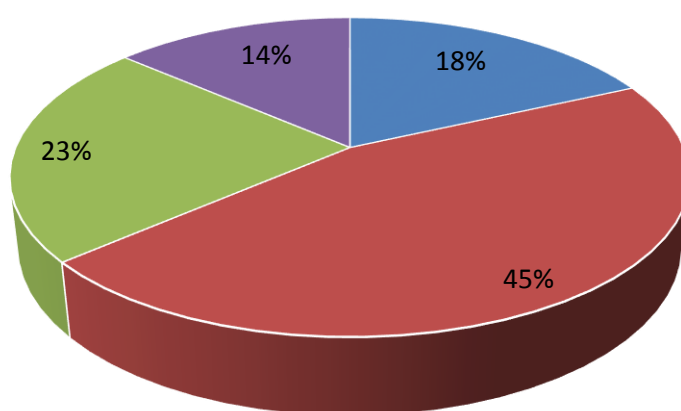


Gráfico 2. Los trabajadores muestran seguridad en la mayoría de situaciones

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 63% precisó que no muestran seguridad en la mayoría de situaciones, el 23% manifestó que a veces muestran seguridad en la mayoría de situaciones, mientras que el 14% refirió que si muestran seguridad en la mayoría de situaciones.

Cuadro 3.

Los trabajadores controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 22.73 |
| Casi Nunca | 9 | 40.91 |
| A veces | 6 | 27.27 |
| Casi Siempre | 1 | 4.55 |
| Siempre | 1 | 4.55 |
| Total | 22 | 100 |

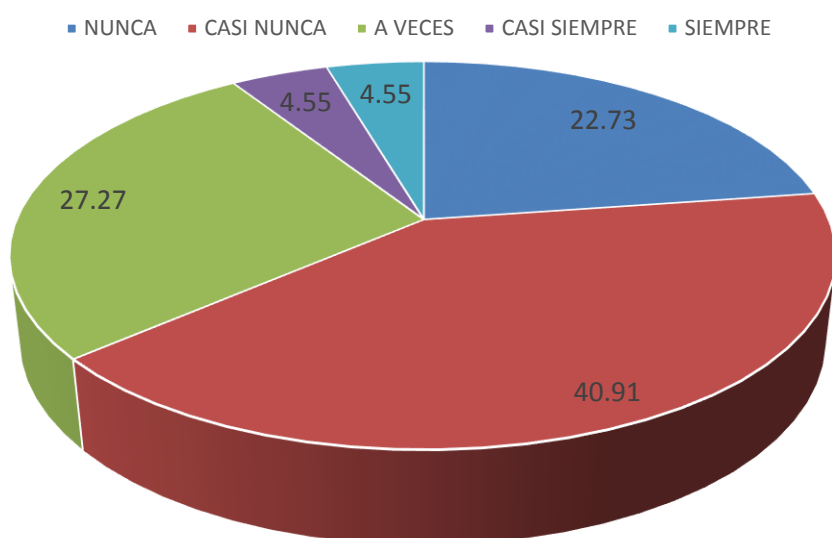


Gráfico 3. Los trabajadores controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 63.64% precisó que no controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos, el 27.27% manifestó que a veces controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos, mientras que el 9.1% refirió que si controlan sus emociones para tranquilidad del equipo frente a riesgos.

Cuadro 4.

Los trabajadores seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 9 | 41 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

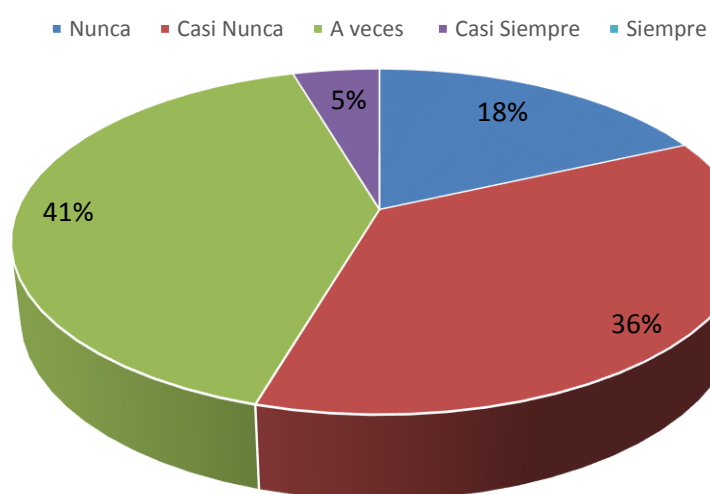


Gráfico 4. Los trabajadores seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54% precisó que no seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades, el 41% manifestó que a veces seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades, mientras que el 5% refirió que si seleccionan la mejor opción luego de analizar todas las posibilidades.

Cuadro 5.

Los trabajadores se concentran excluyendo las distracciones

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 9 | 40.91 |
| Casi Nunca | 5 | 22.73 |
| A veces | 7 | 31.82 |
| Casi Siempre | 1 | 4.55 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

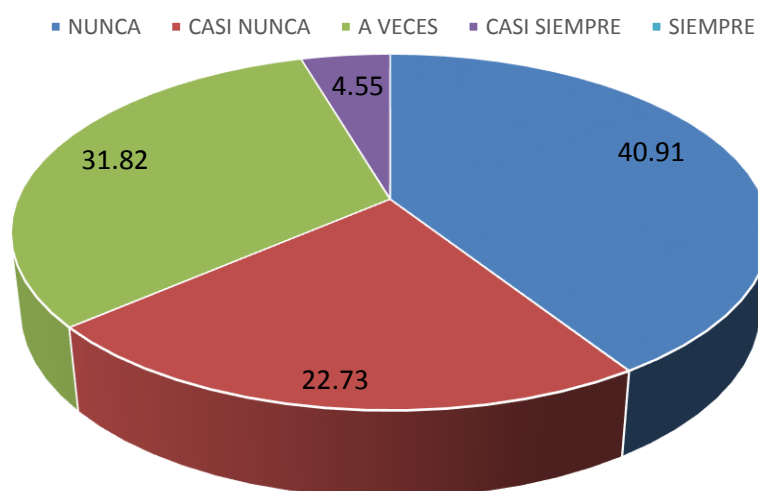


Gráfico 5. Los trabajadores se concentran excluyendo las distracciones.

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 63.64% precisó que no se concentran excluyendo las distracciones, el 31.82% manifestó que a veces se concentran excluyendo las distracciones, mientras que el 4.55% refirió que si se concentran excluyendo las distracciones.

Cuadro 6.
Los trabajadores prefieren trabajar en equipo

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 7 | 32 |
| Casi Siempre | 2 | 9 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

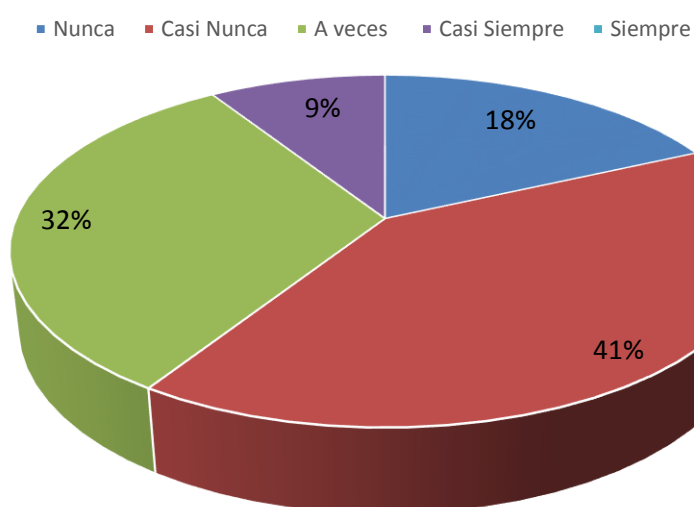


Gráfico 6. Los trabajadores prefieren trabajar en equipo

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 59% precisó que no prefieren trabajar en equipo, el 32% manifestó que a veces prefieren trabajar en equipo, mientras que el 9% refirió que si prefieren trabajar en equipo.

Cuadro 7.

Los trabajadores evitan excusas para salir de situaciones difíciles

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 6 | 27.27 |
| Casi Nunca | 10 | 45.45 |
| A veces | 4 | 18.18 |
| Casi Siempre | 2 | 9.09 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

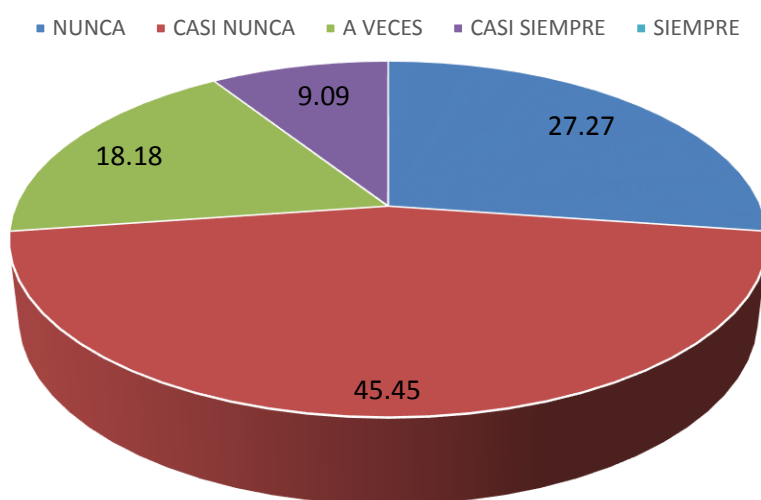


Gráfico 7. Los trabajadores evitan excusas para salir de situaciones difíciles

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 72.72% precisó que no evitan excusas para salir de situaciones difíciles, el 18.18% manifestó que a veces evitan excusas para salir de situaciones difíciles, mientras que el 9.09% refirió que si evitan excusas para salir de situaciones difíciles.

Cuadro 8.

Los trabajadores son conscientes que es difícil mantener relaciones cordiales

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 3 | 14 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 4 | 18 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

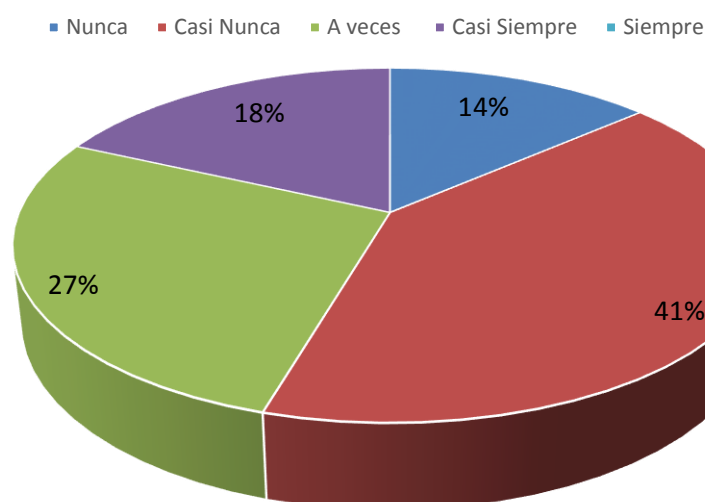


Gráfico 8. Los trabajadores son conscientes que es difícil mantener relaciones cordiales

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 55% precisó que no es difícil mantener relaciones cordiales, el 27% manifestó que a veces es difícil mantener relaciones cordiales, mientras que el 18% refirió que si es difícil mantener relaciones cordiales.

Cuadro 9.

Los trabajadores se sienten motivados y les gusta su trabajo

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 8 | 36 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

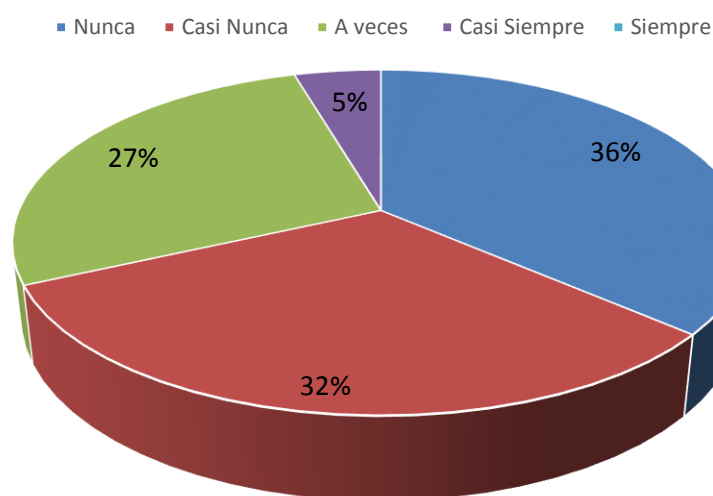


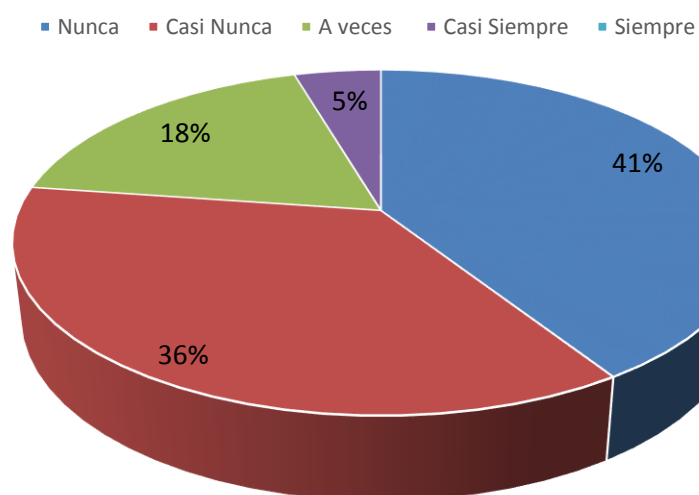
Gráfico 9. Los trabajadores se sienten motivados y les gusta su trabajo

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no se sienten motivados y no les gusta su trabajo, el 27% manifestó que a veces se sienten motivados y a veces les gusta su trabajo, mientras que el 5% refirió que si se sienten motivados y les gusta su trabajo.

Cuadro 10.***Los trabajadores se controlan ante situaciones adversas***

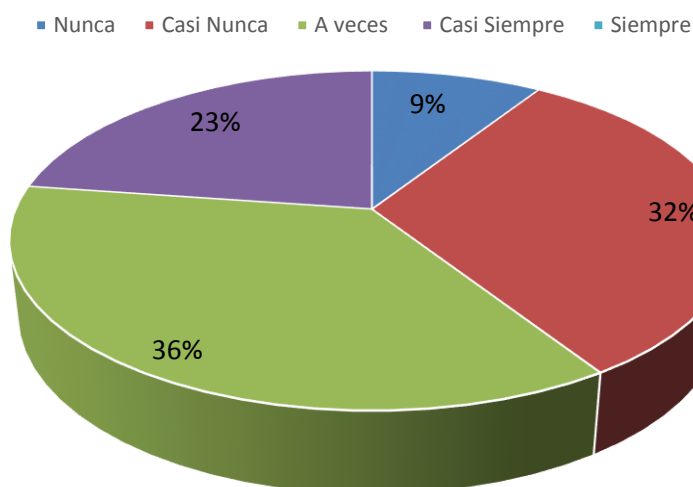
| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 9 | 41 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 4 | 18 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

***Gráfico 10. Los trabajadores se controlan ante situaciones adversas*****Interpretación**

Del total de trabajadores encuestados, el 77% precisó que no se controlan ante situaciones adversas, el 18% manifestó que a veces se controlan ante situaciones adversas, mientras que el 5% refirió que si se controlan ante situaciones adversas.

Cuadro 11.***Los trabajadores necesitan estimulación para hacer un buen trabajo***

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 2 | 9 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 8 | 36 |
| Casi Siempre | 5 | 23 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

**Gráfico 11. Los trabajadores necesitan estimulación para hacer un buen trabajo****Interpretación**

Del total de trabajadores encuestados, el 41% precisó que no necesitan estimulación para hacer un buen trabajo, el 36% manifestó que a veces necesitan estimulación para hacer un buen trabajo, mientras que el 23% refirió que si necesitan estimulación para hacer un buen trabajo.

Cuadro 12.

Los trabajadores evitan emitir opiniones que afecten a los demás

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 9 | 41 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 4 | 18 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

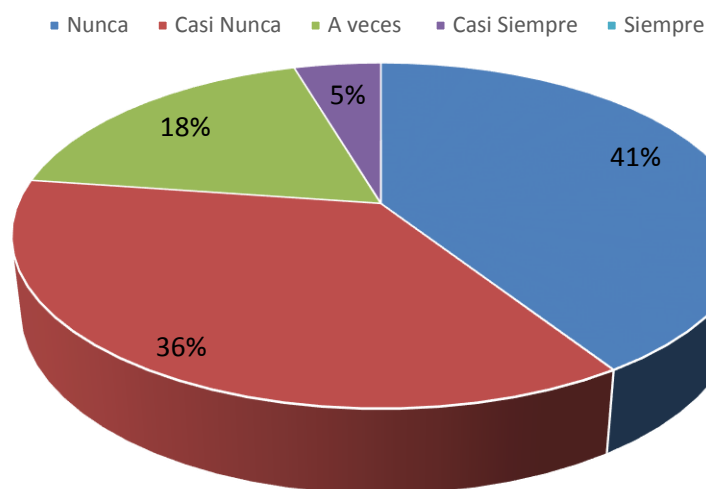


Gráfico 12. Los trabajadores evitan emitir opiniones que afecten a los demás.

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 77% precisó que no evitan emitir opiniones que afecten a los demás, el 18% manifestó que a veces evitan emitir opiniones que afecten a los demás, mientras que el 5% refirió que si evitan emitir opiniones que afecten a los demás.

Cuadro 13.
Los trabajadores prefieren ser líder

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 7 | 32 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

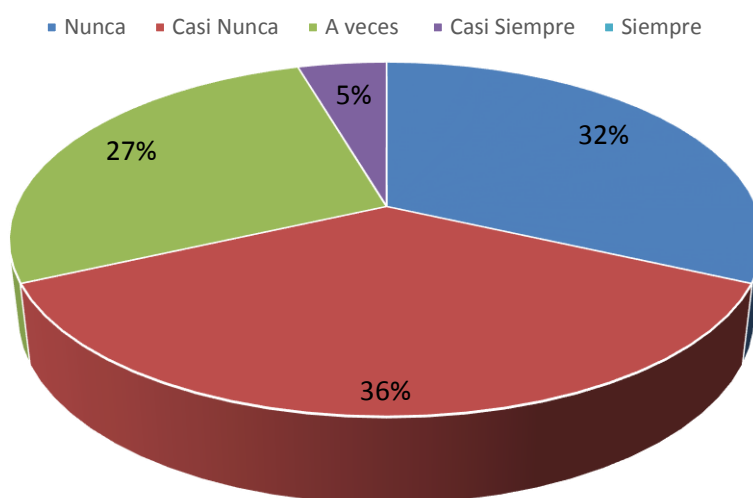


Gráfico 13. Los trabajadores prefieren ser líder

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no prefieren ser líder, el 27% manifestó que a veces prefieren ser líder, mientras que el 5% refirió que si prefieren ser líder.

Cuadro 14.

Los trabajadores buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 7 | 32 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

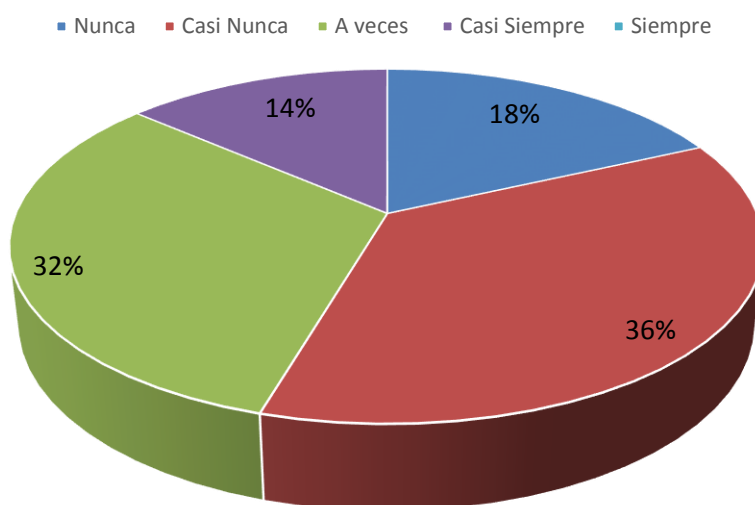


Gráfico 14. Los trabajadores buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles.

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54% precisó que no buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles, el 32% manifestó que a veces buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles, mientras que el 14% refirió que si buscan ayuda de compañeros en situaciones difíciles.

Cuadro 15.

Los trabajadores son optimistas ante situaciones difíciles

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 23 |
| Casi Nunca | 10 | 45 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 2 | 9 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

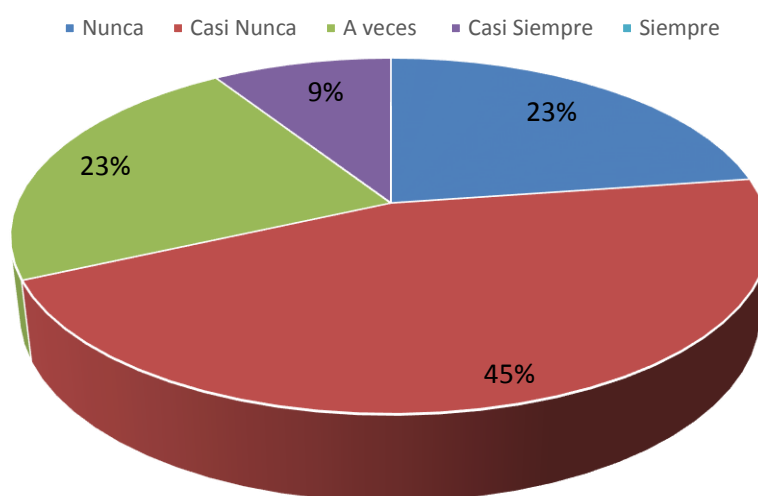


Gráfico 15. Los trabajadores son optimistas ante situaciones difíciles

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no son optimistas ante situaciones difíciles, el 23% manifestó que a veces son optimistas ante situaciones difíciles, mientras que el 9% refirió que si son optimistas ante situaciones difíciles.

Cuadro 16.

Los trabajadores hacen frente a los problemas y buscan su solución

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 22.73 |
| Casi Nunca | 9 | 40.91 |
| A veces | 5 | 22.73 |
| Casi Siempre | 3 | 13.64 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

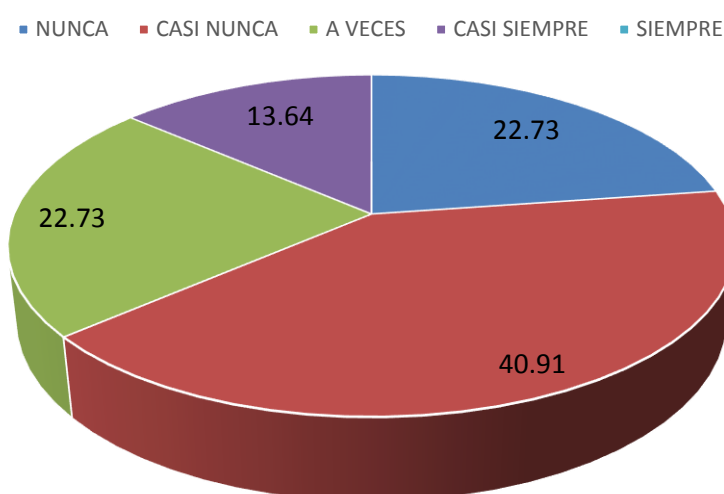


Gráfico 16. Los trabajadores hacen frente a los problemas y buscan su solución

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 63.64% precisó que no hacen frente a los problemas y no buscan su solución, el 22.73% manifestó que a veces hacen frente a los problemas y a veces buscan su solución, mientras que el 13.64% refirió que si hacen frente a los problemas y buscan su solución.

Cuadro 17.

Los trabajadores son organizados y motivan a los demás hacerlo

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 6 | 27 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

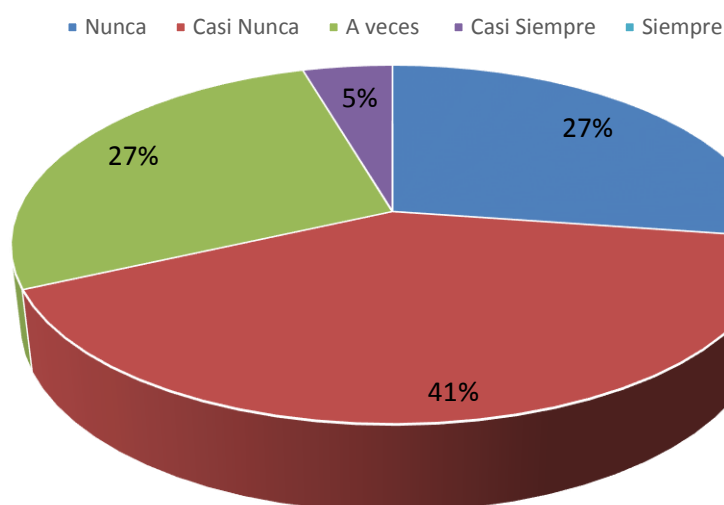


Gráfico 17. Los trabajadores son organizados y motivan a los demás hacerlo

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no son organizados y no motivan a los demás hacerlo, el 27% manifestó que a veces son organizados y a veces motivan a los demás hacerlo, mientras que el 5% refirió que son organizados y motivan a los demás hacerlo.

Cuadro 18.

Los trabajadores se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 3 | 14 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 6 | 27 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

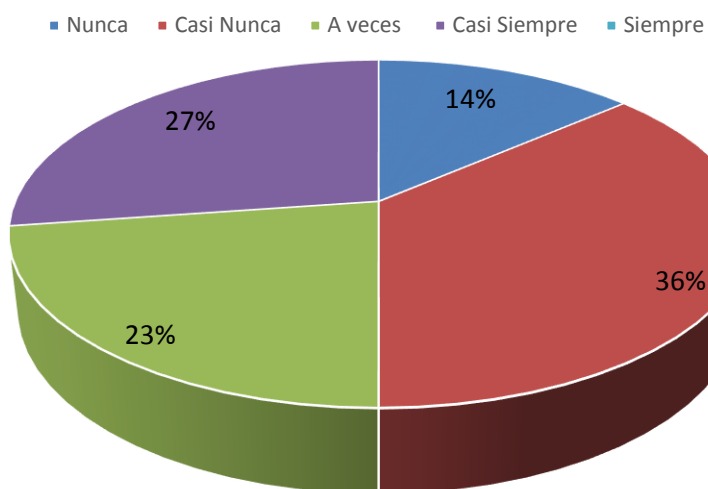


Gráfico 18. Los trabajadores se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 50% precisó que no se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas, el 23% manifestó que a veces se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas, mientras que el 27% refirió que si se desmotivan con facilidad ante situaciones adversas.

Cuadro 19.

Los trabajadores terminan las actividades que inician

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 11 | 50 |
| A veces | 4 | 18 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

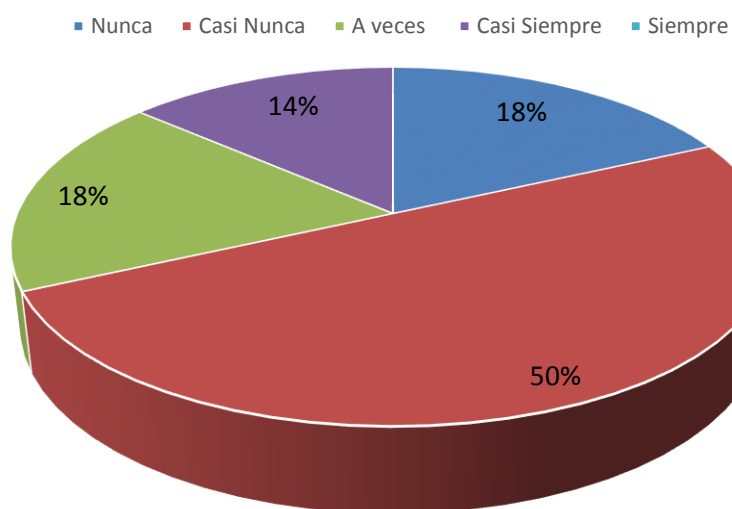


Gráfico 19. Los trabajadores terminan las actividades que inician

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no terminan las actividades que inician, el 18% manifestó que a veces terminan las actividades que inician, mientras que el 14% refirió que si terminan las actividades que inician.

Cuadro 20.

Los trabajadores saben decir no cuando es necesario

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 10 | 45 |
| Casi Nunca | 6 | 27 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

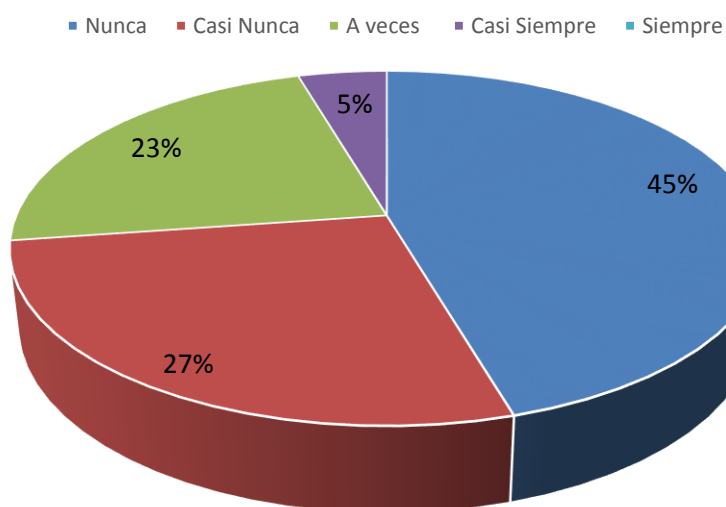


Gráfico 20. Los trabajadores saben decir no cuando es necesario

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 72% precisó que no saben decir no cuando es necesario, el 23% manifestó que a veces saben decir no cuando es necesario, mientras que el 5% refirió que si saben decir no cuando es necesario.

4.1.1.2. Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. para determinar el nivel de desempeño laboral

Cuadro 21.

Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 5 | 23 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

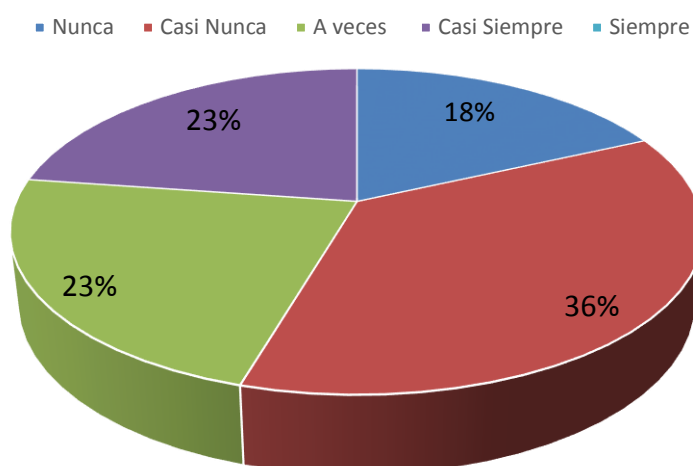


Gráfico 21. Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54% precisó que no cumplen con las tareas asignadas, el 23% manifestó que a veces cumplen con las tareas asignadas, mientras que el 23% refirió que si cumplen con las tareas asignadas.

Cuadro 22.

Los trabajadores se comportan de manera cortés con los demás

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

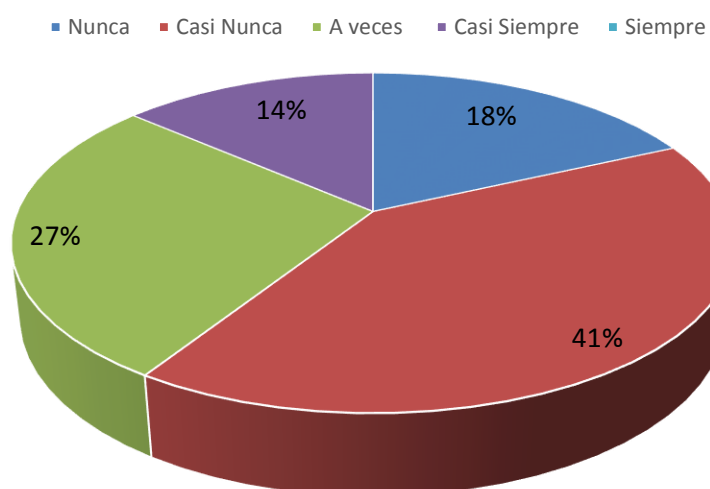


Gráfico 22. Los trabajadores se comportan de manera cortés con los demás

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 59% precisó que no se comportan de manera cortés con los demás, el 27% manifestó que a veces se comportan de manera cortés con los demás, mientras que el 14% refirió que si se comportan de manera cortés con los demás.

Cuadro 23.

Los trabajadores aportan con ideas que mejoren los procesos

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 22.73 |
| Casi Nunca | 7 | 31.82 |
| A veces | 8 | 36.36 |
| Casi Siempre | 1 | 4.55 |
| Siempre | 1 | 4.55 |
| Total | 22 | 100 |

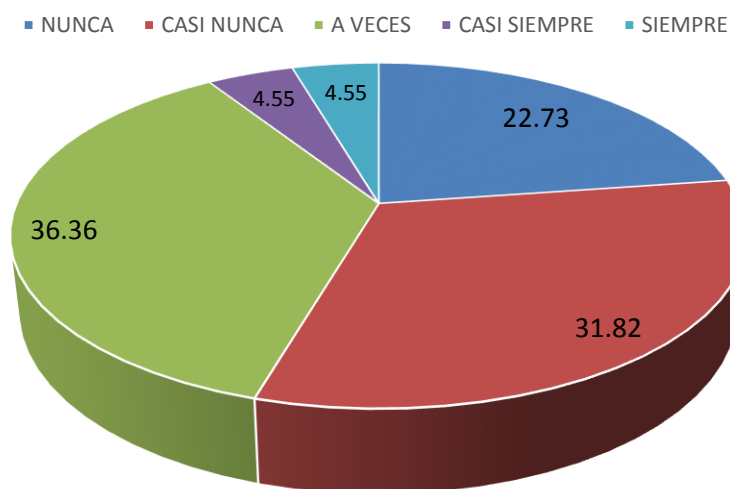


Gráfico 23. Los trabajadores aportan con ideas que mejoren los procesos

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54.55% precisó que no aportan con ideas que mejoren los procesos, el 36.36% manifestó que a veces aportan ideas que mejoren los procesos, mientras que el 9.1% refirió que si aportan con ideas que mejoren los procesos.

Cuadro 24.

Los trabajadores se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 3 | 13.64 |
| Casi Nunca | 9 | 40.91 |
| A veces | 9 | 40.91 |
| Casi Siempre | 1 | 4.55 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

■ NUNCA ■ CASI NUNCA ■ A VECES ■ CASI SIEMPRE ■ SIEMPRE

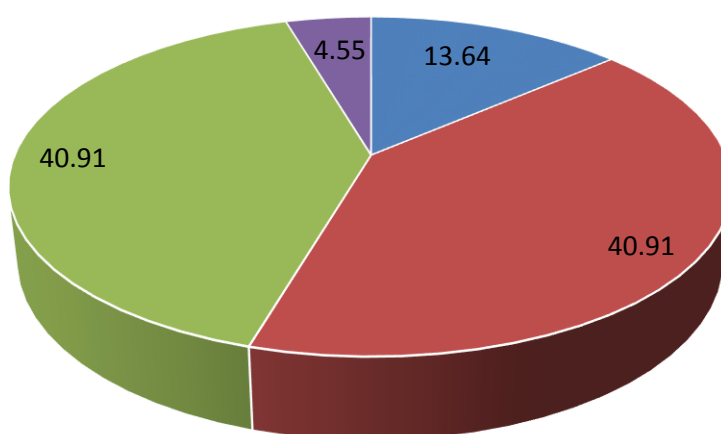


Gráfico 24. Los trabajadores se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54.55% precisó que no se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa, el 40.91% manifestó que a veces se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa, mientras que el 4.55% refirió que si se preocupan por alcanzar los objetivos de la empresa.

Cuadro 25.

Los trabajadores utilizan de manera racional los recursos

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 9 | 40.91 |
| Casi Nunca | 3 | 13.64 |
| A veces | 9 | 40.91 |
| Casi Siempre | 1 | 4.55 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

■ NUNCA ■ CASI NUNCA ■ A VECES ■ CASI SIEMPRE ■ SIEMPRE

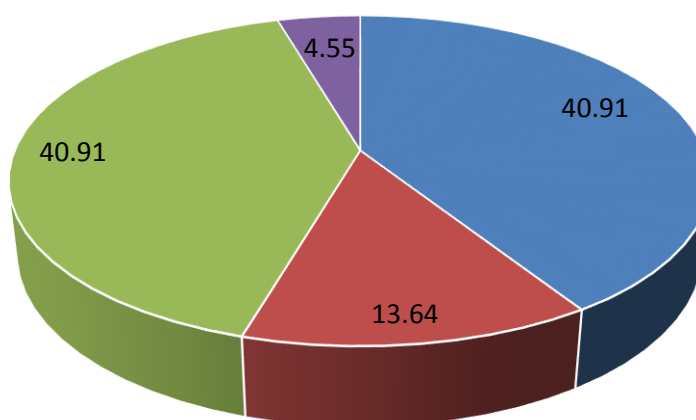


Gráfico 25. Los trabajadores utilizan de manera racional los recursos

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 54.55% precisó que no utilizan de manera racional los recursos de la empresa, el 40.91% manifestó que a veces utilizan de manera racional los recursos, mientras que el 4.55% refirió que si utilizan de manera racional los recursos de la empresa.

Cuadro 26.

Los trabajadores dan un servicio adecuado a los clientes

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 7 | 32 |
| Casi Siempre | 2 | 9 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

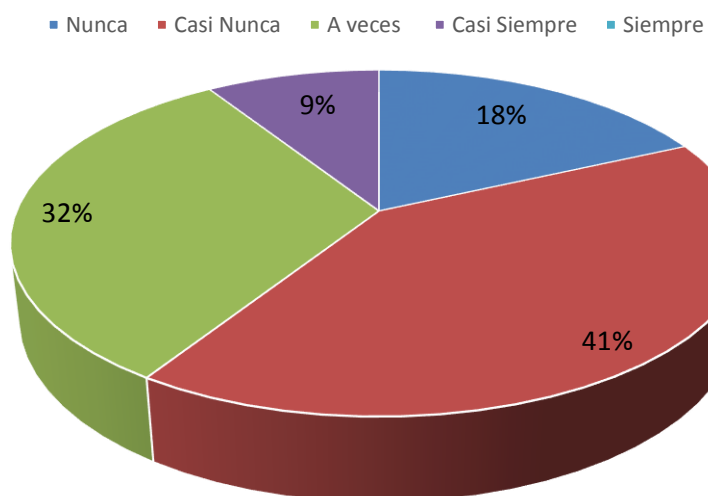


Gráfico 26. Los trabajadores dan un servicio adecuado a los clientes

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 59% precisó que no dan un servicio adecuado a los clientes, el 32% manifestó que a veces dan un servicio adecuado a los clientes, mientras que el 9% refirió que si dan un servicio adecuado a los clientes.

Cuadro 27.

Los trabajadores entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 23 |
| Casi Nunca | 10 | 45 |
| A veces | 5 | 23 |
| Casi Siempre | 2 | 9 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

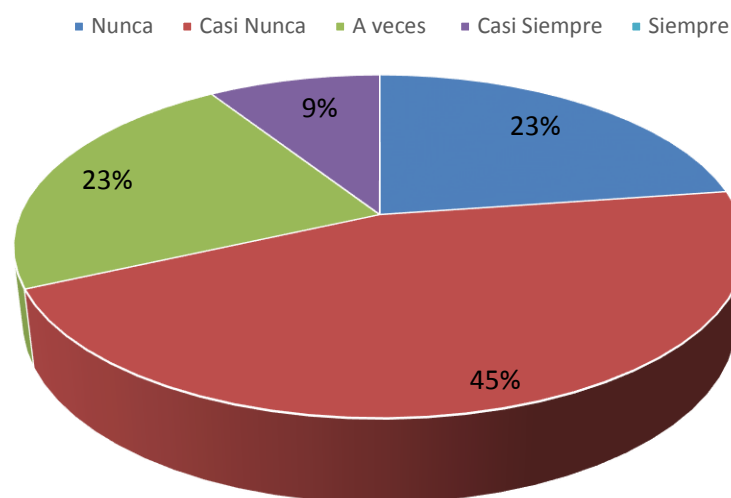


Gráfico 27. Los trabajadores entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido, el 23% manifestó que a veces entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido, mientras que el 9% refirió que si entregan los trabajos en el tiempo y requerimiento establecido

Cuadro 28.

Los trabajadores brindan ideas que mejoren los procesos

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 3 | 14 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 7 | 32 |
| Casi Siempre | 4 | 18 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

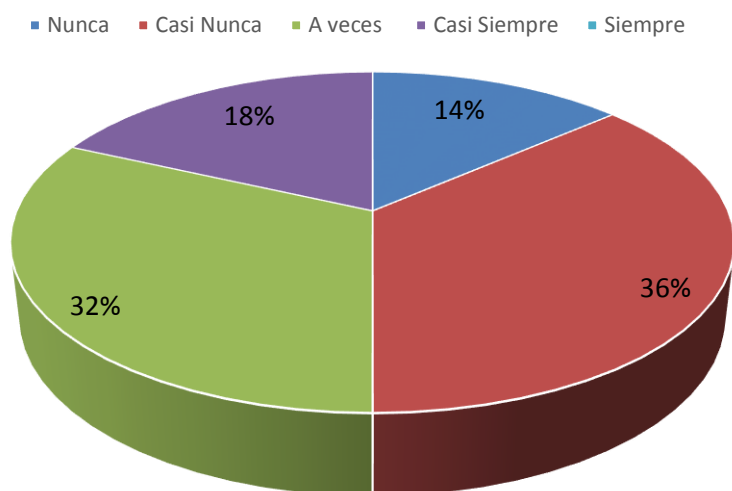


Gráfico 28. Los trabajadores brindan ideas que mejoren los procesos

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 50% precisó que no brindan ideas que mejoren los procesos, el 32% manifestó que a veces brindan ideas que mejoren los procesos, mientras que el 18% refirió que si brindan ideas que mejoren los procesos.

Cuadro 29.***Los trabajadores son cuidadosos con los activos de la empresa***

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 8 | 36 |
| Casi Nunca | 6 | 27 |
| A veces | 7 | 32 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ A veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

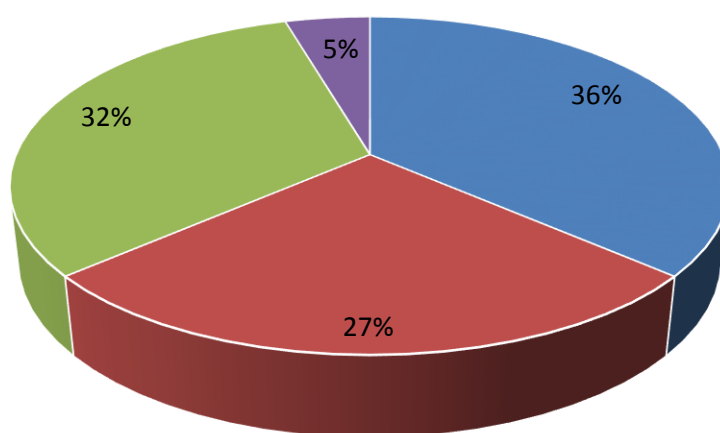


Gráfico 29. Los trabajadores son cuidadosos con los activos de la empresa

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 63% precisó que no son cuidadosos con los activos de la empresa, el 32% manifestó que a veces son cuidadosos con los activos de la empresa, mientras que el 5% refirió que si son cuidadosos con los activos de la empresa.

Cuadro 30.

Los trabajadores ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 8 | 36 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

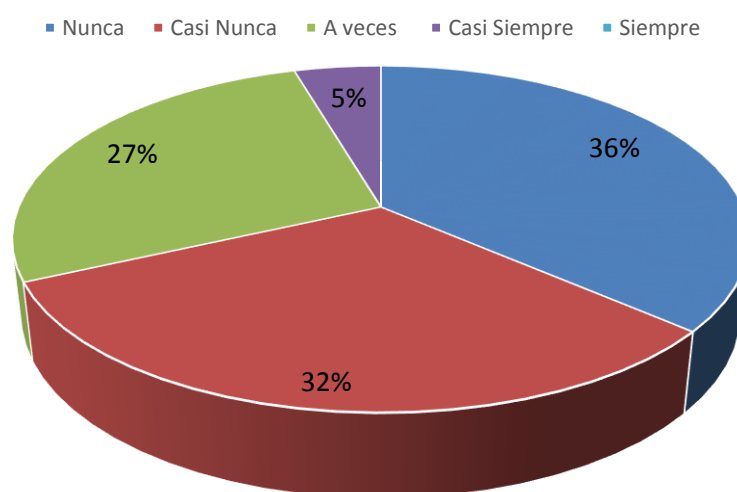


Grafico 30. Los trabajadores ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente, el 27% manifestó que a veces ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente, mientras que el 5% refirió que ejecutan su labor de acuerdo a lo solicitado por el cliente

Cuadro 31.

Los trabajadores se ven afectados en la producción bajo presión

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 2 | 9 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 8 | 36 |
| Casi Siempre | 5 | 23 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

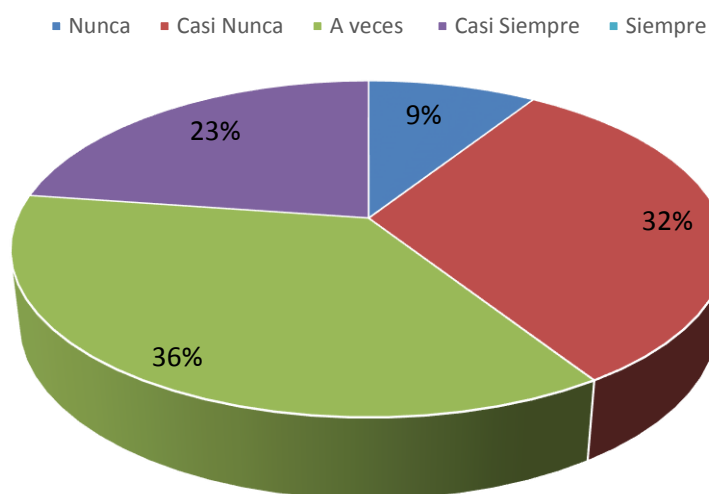


Gráfico 31. Los trabajadores se ven afectados en la producción bajo presión

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 41% precisó que no se ven afectados en la producción bajo presión, el 36% manifestó que a veces se ven afectados en la producción bajo presión, mientras que el 23% refirió que si se ven afectados en la producción bajo presión.

Cuadro 32.

Los trabajadores brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 9 | 41 |
| Casi Nunca | 6 | 27 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

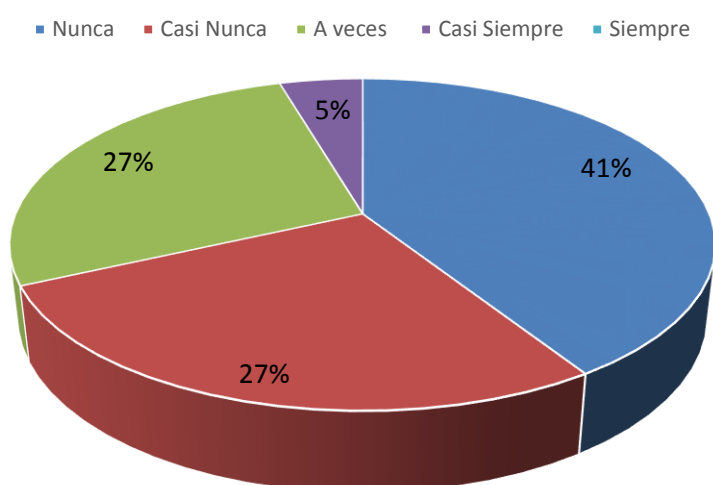


Gráfico 32. Los trabajadores brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos, el 27% manifestó que a veces brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos, mientras que el 5% refirió que si brindan un servicio amable al cliente sin importar retrasos.

Cuadro 33. Los trabajadores demuestran conocimiento de los costos y gastos en los incurre la empresa

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 7 | 32 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

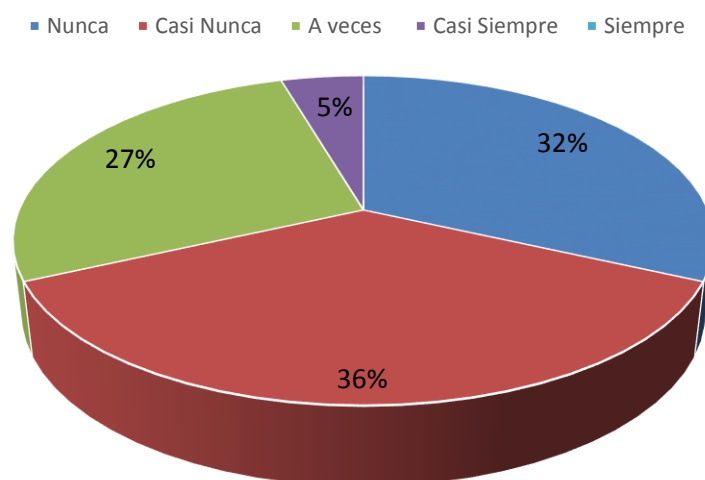


Gráfico 33. Los trabajadores demuestran conocimiento de los costos y gastos en los incurre la empresa

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 68% precisó que no demuestran conocimiento de los costos y gastos en los que incurre la empresa, el 27% manifestó que a veces demuestran conocimiento de los costos y gastos en los que incurre la empresa, mientras que el 5% refirió que si demuestran conocimiento de los costos y gastos en los que incurre la empresa

Cuadro 34.

Los trabajadores reconocen cumplir su labor de acuerdo a lo establecido

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 4 | 18 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 8 | 36 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

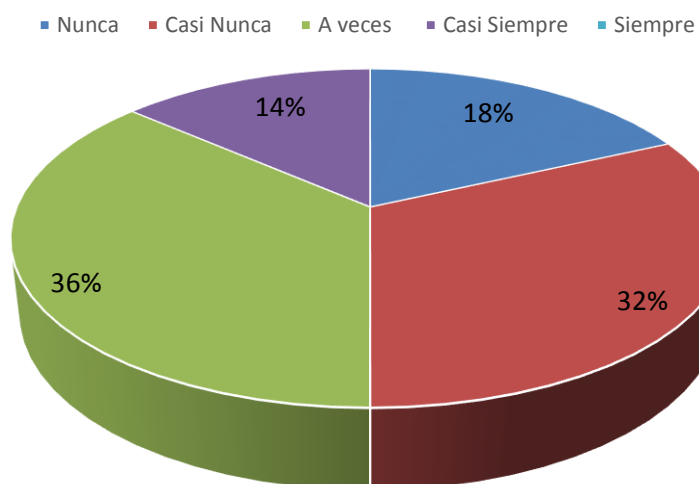


Gráfico 34. Los trabajadores reconocen cumplir su labor de acuerdo a lo establecido

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 50% precisó que no cumplen su labor de acuerdo a lo establecido, el 36% manifestó que a veces cumplen su labor de acuerdo a lo establecido, mientras que el 14% refirió que si cumplen su labor de acuerdo a los establecido.

Cuadro 35.

Los trabajadores dan muestras de respeto al cliente interno y externo

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 23 |
| Casi Nunca | 9 | 41 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 2 | 9 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

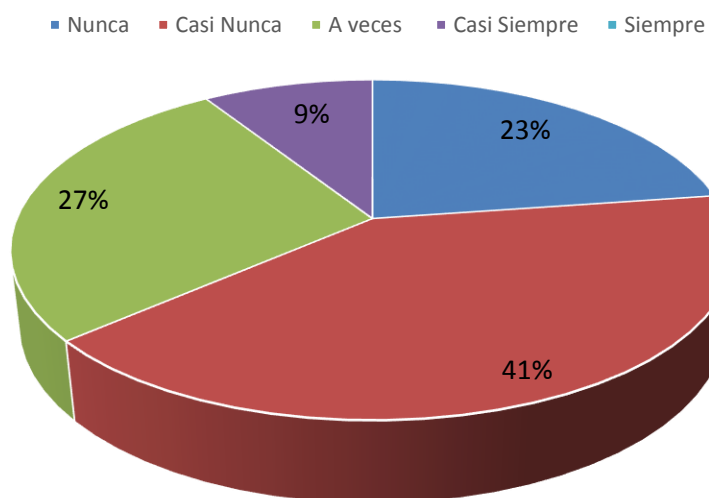


Gráfico 35. Los trabajadores dan muestras de respeto al cliente interno y externo

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 64% precisó que no dan muestras de respeto al cliente interno y externo, el 27% manifestó que a veces dan muestras de respeto al cliente interno y externo, mientras que el 9% refirió que si dan muestras de respeto al cliente interno y externo.

Cuadro 36.

Los trabajadores se limitan a cumplir lo indicado por su jefe

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 23 |
| Casi Nunca | 8 | 36 |
| A veces | 6 | 27 |
| Casi Siempre | 3 | 14 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

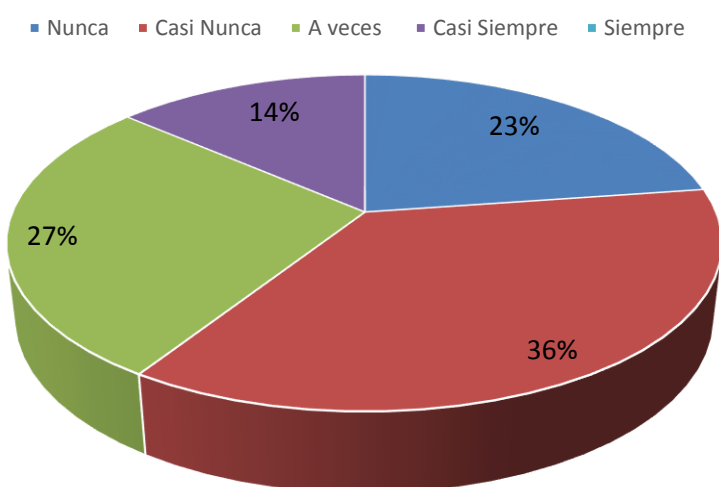


Gráfico 36. Los trabajadores se limitan a cumplir lo indicado por su jefe

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 59% precisó que no se limitan a cumplir lo indicado por su jefe, el 27% manifestó que a veces se limitan a cumplir lo indicado por su jefe, mientras que el 14% refirió que si se limitan a cumplir lo indicado por su jefe.

Cuadro 37.

Los trabajadores se sienten identificados con la organización

| Alternativas | Nro. | % |
|--------------|-----------|------------|
| Nunca | 6 | 27 |
| Casi Nunca | 7 | 32 |
| A veces | 8 | 36 |
| Casi Siempre | 1 | 5 |
| Siempre | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

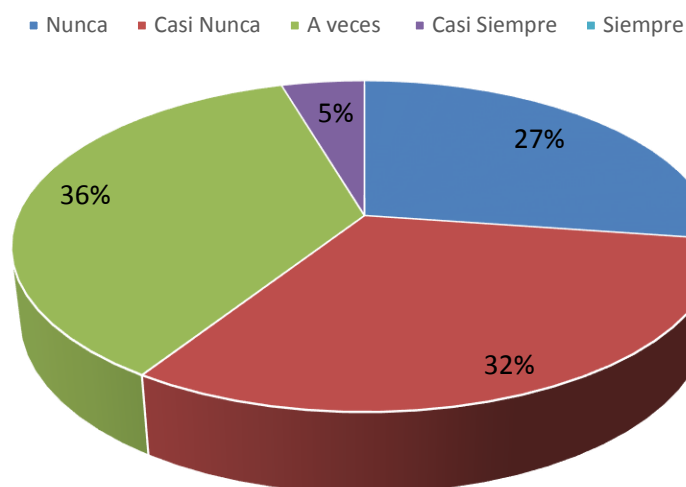


Gráfico 37. Los trabajadores se sienten identificados con la organización

Interpretación

Del total de trabajadores encuestados, el 59% precisó que no se sienten identificados con la organización, el 36% manifestó que a veces se sienten identificados con la organización, mientras que el 5% refirió que si se sienten identificados con la organización.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

| Inteligencia Emocional | Desempeño Laboral | | | | | | | | Total |
|------------------------|-------------------|---|-------|-----|---------|-----|------------|------|-------|
| | Excelente | | Bueno | | Regular | | Deficiente | | |
| | Nro. | % | Nro. | % | Nro. | % | Nro. | % | |
| Excelente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bueno | 0 | 0 | 3 | 100 | 1 | 10 | 0 | 0 | 4 |
| Regular | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 90 | 1 | 11.1 | 10 |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 88.9 | 8 |
| Total | 0 | 0 | 3 | 100 | 10 | 100 | 9 | 100 | 22 |

$$X^2 = 32,670 \quad P = 0,000001$$

Como $P = 0.000001 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que la relación existe entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral es directa, a menor Inteligencia emocional menor desempeño.

COEFICIENTE DE CONTINGENCIA

| | | Valor | Significación Aproximada |
|-----------------------|-----------------------------|----------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Coeficiente de contingencia | 0,773037 | 0,000001 |
| Nro. de casos válidos | | 22 | |

Con lo cual se confirma la hipótesis de relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral que al observar los resultados se puede inferir que la relación es directa, según menor es la inteligencia menor es el desempeño.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

Mediante la prueba de CHI cuadrado donde se obtuvo un valor de P de 0,000001, el cual es menor del 5%. Se demuestra que existe una relación directa entre las dos variables, lo cual implica que a un bajo nivel de inteligencia emocional menor es el desempeño laboral.

Una persona que carece de control sobre sus emociones negativas podrá ser víctima de un arrebato emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad.

La inteligencia emocional juega un papel muy importante a la hora de evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, Por esto es necesario poder fortalecer estas habilidades para así mejorar cada vez más su desempeño laboral.

Con relación a los objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

En el cuadro del anexo 5, se aprecia que el 81,82% de los trabajadores tienen un nivel bajo de inteligencia emocional relacionado con un bajo nivel de confianza, por no tener control de sus emociones y presentar una baja motivación para el logro de sus objetivos de la empresa.

Esto está en relación a lo establecido por Pereira (2012), en su tesis titulada: “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango de la

Universidad Rafael Landívar de Guatemala, que concluye que los empleados de Servipuertas S.A poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven.

Según Goleman (2009) define la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades de desarrollo personal.

Podemos indicar que los trabajadores se ven afectados en su Inteligencia Emocional cuando son expuestos a cargas laborales exigentes lo cuales no les permite tolerar una mejor relación de empatía y motivación con su entorno. Así también la exigencia laboral mal conducida en los trabajadores termina afectado sus emociones y consecuentemente su crecimiento dentro de la organización.

2. Determinar el nivel de desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa

Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.

En el grafico del anexo 6, se puede apreciar que el 86,36% cuenta con un bajo nivel de Desempeño laboral; esto se ve reflejado en los trabajadores cuando no utilizan de manera racional los recursos de la empresa, además de no entregar los trabajos en el tiempo establecido y tampoco brindan un servicio amable al cliente.

Con respecto a lo anterior, se puede afirmar que cuando un trabajador cuenta con un bajo nivel de desempeño, las empresas no pueden cumplir sus objetivos o metas trazadas en un periodo determinado. Asimismo, si el trabajador no recibe las herramientas ni los instrumentos adecuados para cumplir sus funciones no alcanzan un óptimo desempeño en su función, de esta manera no cumple de manera eficiente y eficaz su labor.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Esto se asemeja en Sum, M. (2015), en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral” Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, afirmó que el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que realizan en su área de trabajo, depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados.

3. Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional que más impactan en el desempeño laboral.

En el cuadro 1 se puede apreciar el desarrollo personal de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de Trujillo. El 54.55% refieren que no se desenvuelven ni expresan de manera correcta con los demás, lo cual repercute en un bajo nivel de desempeño laboral.

Se puede apreciar en el gráfico 3 el dominio emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de Trujillo, el 63.64% refieren que no controlan sus emociones ante situaciones adversas.

En el cuadro 6 se observa el trabajo en equipo de la empresa Novedades B&V S.A.C de Trujillo, el 59% respondieron que no prefieren trabajar en equipo.

Además en el gráfico 16 se aprecia el indicador de resolución de conflicto de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de Trujillo, el 63.64% refieren que no enfrentan los problemas y tampoco buscan solucionarlos.

Con respecto a lo anterior observamos serios problemas en los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C; primero, tienen un bajo nivel de inteligencia

emocional y esto se debe a que los trabajadores no tienen un buen desenvolvimiento ante los clientes y compañeros de trabajo, y prefieren trabajar solos. Como se sabe hoy en día las grandes empresas buscan personal que le guste el trabajo en equipo para que así haya cooperación y faciliten su labor en la empresa, los trabajadores no tienen un dominio de sus emociones, esto afectaría mucho ante cualquier problema que se pueda presentar en la empresa. Por último toda empresa cuando tienen un problema busca solución, pero observamos que en la empresa Novedades B&V S.A.C no ocurre eso. Todo esto tiene como consecuencia un bajo nivel desempeño laboral.

Goleman expone que la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los factores más valiosos de éxito de la vida laboral. Es por ello que la inteligencia emocional determinará el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar y también enfrentar los obstáculos que permitan alcanzar el éxito

Con respecto a lo anterior encontramos una similitud con los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C siendo las dimensiones de la motivación, autorregulación, empatía y habilidades sociales que más impactan en el desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba chi cuadrado donde se obtuvo un valor de $P= 0,000001$ el cual es menor al $P= 0,005$ con la cual queda demostrado la hipótesis.
2. El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones.
3. El nivel de desempeño laboral es bajo, debido a que los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa lo que origina que no se sientan identificados con la misma, además de no cumplir con las tareas asignadas en un tiempo establecido por su jefe, y al no sentirse parte importante de la empresa no cuidan los activos ni hacen uso racional de los recursos. Asimismo no existe el trabajo en equipo, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual lo que repercute en un nivel bajo de productividad.
4. Las dimensiones de inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral son la motivación, autorregulación y empatía. Debido a que los trabajadores no se sienten motivados, ni les gusta su trabajo. Además los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual, en situaciones adversas no controlan sus emociones y surgen conflictos, lo que origina una mala relación con sus compañeros de trabajo. Toda esta situación les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal.

RECOMENDACIONES

1. Optimizar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral implementando un programa de inteligencia emocional que les va permitir un manejo de técnicas para ganar seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y sobre todo los talleres de trabajo en equipo.
2. Al implementar un programa se debe efectuar un monitoreo mensual para lograr un mejor clima laboral que permita eliminar discrepancias o crisis que puedan afectar el desempeño de los trabajadores.
3. Desarrollar una comunicación horizontal que promueva una mejor retroalimentación y trabajo en equipo potencializando las necesidades de los trabajadores. Es importante tener una comunicación asertiva y fluida con cada trabajador, un acercamiento, para conocer sus inquietudes, necesidades, su desarrollo y crecimiento en el lugar de trabajo y de esta manera poder corregir a tiempo las debilidades y con el tiempo lograr un mayor rendimiento por parte del mismo.
4. Desarrollar un programa de motivación basado en incentivos simbólicos y económicos en función a metas alcanzables, los cuales contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.
5. Generar una cultura de orientación al cliente a efecto de los colaboradores desarrollen su inteligencia emocional para brindar un trato amable y solucionar los reclamos de los clientes.
6. Dar a conocer los objetivos de la empresa para lograr la identificación de los trabajadores pues a mayor compromiso, tendrán un mejor desempeño laboral.
7. Efectuar una mejor selección de personal valorando de manera predominante el componente emocional dado su relacionamiento directo con el público.
8. Fortalecer los componentes de la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

Goleman (20ª. Edición). (2009). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós.

Goleman (1995). *La inteligencia emocional, por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara

Chiavenato (3ª. Edición). (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Chiavenato (5ª. Edición). (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Robbins (2000). *Administración*. México: Prentice Hall.

Louffat (2ª. Edición). (2012). *Administración del Potencial Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Weisinger (1998). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara.

Gil (2000) *Inteligencia Emocional en Práctica*. Venezuela: McGraw- Hill.

SITIOS WEB

Goleman (2009). La Inteligencia Emocional en la Empresa. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/48276264/Inteligencia-Emocional-en-la-Empresa-Daniel-GolemanRESUMEN>

La inteligencia emocional en el ámbito laboral. (2010, 1 de enero). Noticias.com. Recuperado de <http://www.noticias.com/la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral-noticias-com.92737>

Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472
Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009

TESIS

Pereira (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- Marcano (2006). *Estudio de la investigación emocional de los empleados de la empresa Operaciones de producción y exploración nacionales S.A. Sucursal Maturín, Estado Monagas* (Tesis para obtener el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos) Universidad de Oriente, Monagas, Venezuela.
- Sum (2015). *Motivación y desempeño laboral” (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)* (Tesis para obtener el Título de Licenciada Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Bustamante, Kawakami & Reátegui (2010). *Inteligencia emocional y liderazgo de los gerentes bancarios del Perú* (Tesis para obtener el título el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas) Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Torres & Zegarra (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, 2014* (Tesis para obtener el grado de Maestro en Educación) Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Guadalupe (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de Ventanilla – Callao* (Tesis para obtener el grado de Maestro en Educación en la Mención de Psicopedagogía) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

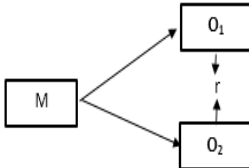
Saldaña (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad Microfinanciera Credimujer región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*” (Tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Escobedo (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Transportes Juvier S.A.C y desempeño laboral* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Martell & Sánchez (2014). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo -2013* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Enunciado del problema | Hipótesis | Objetivos | Diseño de Investigación |
|--|---|--|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2016? | La relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo es directa. | <p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Medir el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa B&V S.A.C. Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa B&V S.A.C. Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional que más impactan en el desempeño laboral. | <p>El diseño de la presente investigación es correlacional.</p> <p>Esquema del diseño:</p>  <pre> graph LR M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 <--> r O2 </pre> <p>Dónde: O1: La inteligencia Emocional O2: Desempeño Laboral r: Relación M: Muestra de los trabajadores de la empresa B&V S.A.C.</p> |

FUENTE: elaborado por los autores

ANEXO 2: ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NOVEDADES B&V

S.A.C.

CUESTIONARIO

1. INSTRUCCIONES:

En las siguientes preguntas marque con una X la alternativa que más se acomoda a su preferencia.

| PREGUNTAS | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Me expreso y desenvuelvo de manera correcta con los demás? | | | | | |
| 2. ¿Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de situaciones? | | | | | |
| 3. ¿Controlo mis emociones frente a situaciones de riesgo, que requieren tranquilidad para el equipo? | | | | | |
| 4. ¿Cuándo resuelvo un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la mejor opción? | | | | | |
| 5. ¿Excluyo toda distracción cuando tengo que concentrarme? | | | | | |
| 6. ¿Prefiero trabajar solo que en equipo? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7. ¿Busco excusas para salir de situación? | | | | | |
| 8. ¿Se me hace difícil mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo? | | | | | |
| 9. ¿Me siento motivado y me gusta mi trabajo? | | | | | |
| 10. ¿Mantengo la calma ante situaciones adversas? | | | | | |
| 11. ¿Para realizar un buen trabajo necesito estimulación? | | | | | |
| 12. ¿Pienso cómo se sentirían los demás antes de expresar mi opinión? | | | | | |
| 13. ¿Prefiero seguir a otros a ser líder? | | | | | |
| 14. ¿Recurso a mis compañeros cuando necesito ayuda? | | | | | |
| 15. ¿Soy optimista aunque esté pasando por momentos difíciles? | | | | | |
| 16. ¿Enfrento y resuelvo problemas que se presentan en mi trabajo? | | | | | |
| 17. ¿Soy organizado y motivo a los demás hacerlo? | | | | | |
| 18. ¿Cuándo algo me sale mal me desmotivo con facilidad? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 19. ¿Llego a terminar las actividades que comienzo? | | | | | |
| 20. ¿Sé decir “no” cuando es necesario? | | | | | |

ANEXO 3: ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NOVEDADES B&V
S.A.C.

CUESTIONARIO

2. INSTRUCCIONES:

Lee cada una de las frases y marque con una X una de las cinco alternativas que sea la más apropiada para ti. Las posibles respuestas van del 1 al 5, siendo 1 el menor nivel y 5 el mayor.

| Preguntas | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. ¿Cumpro con las tareas asignadas? | | | | | |
| 22. ¿Me muestro cortés con los clientes y con sus compañeros? | | | | | |
| 23. ¿Aporto con nuevas ideas para mejorar los procesos? | | | | | |
| 24. ¿Me preocupo por alcanzar los objetivos de la empresa? | | | | | |
| 25. ¿Hago uso racional de los recursos? | | | | | |
| 26. ¿Brindo una adecuada orientación a los clientes? | | | | | |
| 27. ¿Entrego los trabajos de acuerdo a la programación previa y la cantidad establecida por la empresa? | | | | | |
| 28. ¿Resuelvo los imprevistos de su trabajo y mejoro los procedimientos? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 29. ¿Soy cuidadoso con las instalaciones de la empresa? | | | | | |
| 30. ¿Realizo mi trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus clientes? | | | | | |
| 31. ¿Mi producción disminuye cuando estoy bajo presión? | | | | | |
| 32. ¿Atiendo de manera adecuada a los clientes aunque su demora retrase mi trabajo? | | | | | |
| 33. ¿Conozco los costos y gastos en los que incurre para confeccionar una prenda? | | | | | |
| 34. ¿Mi trabajo lo desarrollo en los plazos y tiempos cumpliendo los procedimientos y metas que la empresa ha determinado? | | | | | |
| 35. ¿Considero que el trato al cliente interno y externo es amable? | | | | | |
| 36. ¿Me limito a cumplir las indicaciones recibidas por su jefe? | | | | | |
| 37. ¿Me siento identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa? | | | | | |

ANEXO 4: PRUEBA CHI CUADRADO

| Inteligencia Emocional | Desempeño Laboral | | | | | | | | Total |
|------------------------|-------------------|---|-------|-----|---------|-----|------------|------|-------|
| | Excelente | | Bueno | | Regular | | Deficiente | | |
| | Nro. | % | Nro. | % | Nro. | % | Nro. | % | |
| Excelente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bueno | 0 | 0 | 3 | 100 | 1 | 10 | 0 | 0 | 4 |
| Regular | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 90 | 1 | 11.1 | 10 |
| Deficiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 88.9 | 8 |
| Total | 0 | 0 | 3 | 100 | 10 | 100 | 9 | 100 | 22 |

$$\mathbf{X^2 = 32,670} \quad \mathbf{P = 0,000001}$$

ANEXO 5:

Cuadro.

Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de Trujillo

| Niveles | Nro. | % |
|----------------|-------------|------------|
| Deficiente | 8 | 36.36 |
| Regular | 10 | 45.45 |
| Bueno | 4 | 18.18 |
| Excelente | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 100 |

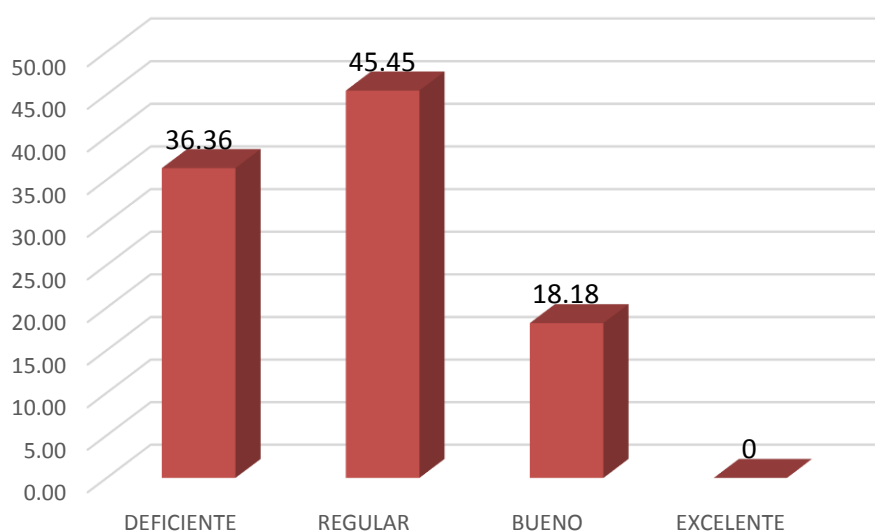


Gráfico. Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa B&V S.A.C. de Trujillo

ANEXO 6:

Cuadro.

Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de Trujillo

| Niveles | Nro. | % |
|----------------|-------------|------------|
| Deficiente | 9 | 40.9 |
| Regular | 10 | 45.5 |
| Bueno | 3 | 13.6 |
| Excelente | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 100 |

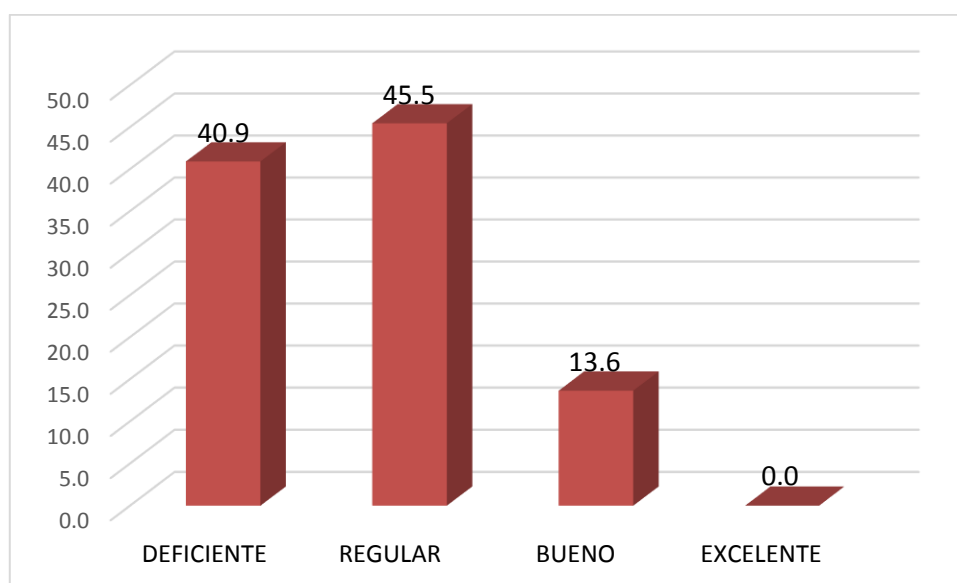


Gráfico. Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de Trujillo

ANEXO 7: ALFA DE CRONBACH

Se incluyeron los 12 casos observados y se analizó la confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos

| Casos | N | % |
|-----------|----|-------|
| Válidos | 12 | 100,0 |
| Excluidos | 0 | ,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

El alfa de cronbach, resultó ser significativo; es decir existe un alto grado de confiabilidad (96.1%) de los resultados, que a continuación se presentan.

Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad de Inteligencia Emocional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,961 | 20 |

Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos

| Casos | N | % |
|-----------|----|-------|
| Válidos | 12 | 100,0 |
| Excluidos | 0 | ,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

El alfa de cronbach, resultó ser significativo; es decir existe un alto grado de confiabilidad (96.1%) de los resultados, que a continuación se presentan.

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de Desempeño Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,962 | 17 |

